



Universidad de Cuenca



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA AL MEDIO FÍSICO EN TRES ATRACTIVOS DE LA CIUDAD DE CUENCA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

Tesis previa a la obtención del título de: “Ingeniero en Turismo”.

DIRECTORA:

MAGISTER ANA LUCIA SERRANO LÓPEZ .

AUTORAS:

ANDREA MARCELA CABRERA ORELLANA

ANA GABRIELA PALOMEQUE URGILEZ.

CUENCA – ECUADOR

2015.



RESUMEN

El presente trabajo pretende determinar si existe el acceso de manera adecuada a tres atractivos turísticos en la ciudad de Cuenca para las personas con discapacidad y movilidad reducida, con el fin de conocer el nivel de inclusión que ofrece la ciudad para este grupo vulnerable de la sociedad.

El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios, es un derecho consagrado en la Constitución de la República, (Asamblea Nacional Constituyente), que busca incorporar a las personas con capacidades especiales en las diferentes actividades sociales, proporcionando para ello facilidades de acceso.

Los tres centros turísticos analizados son: la Catedral de la Inmaculada Concepción, la Catedral del Sagrario y, la Plaza de las Flores, considerados puntos de visita principales en el centro histórico de la ciudad y, se verifica el nivel de cumplimiento de acuerdo a lo determinado en las Normas INEN con respecto a la accesibilidad.

Una vez determinadas las falencias en la accesibilidad en los tres centros precitados, se plantea la aplicación de las normas técnicas INEN, buscando de esta manera abrir campo al turismo inclusivo así como mejorar las competencias laborales en la atención a este segmento.

PALABRAS CLAVES: Accesibilidad – discapacidad - movilidad reducida – inclusión – atención.



ABSTRACT

This paper aims to determine if there is a proper access for people with disabilities and reduced mobility to three tourist attractions in the city of Cuenca, in order to know the level of inclusion that the city offers for this vulnerable group society.

The correct access to all goods and services is an enshrined right in the Constitution of the Republic, (National Constituent Assembly), which seeks to incorporate people with special needs in different social activities, providing easier access to it.

The three tourist centers analyzed in here are: Catedral de la Inmaculada Concepción, Catedral del Sagrario, and La Plaza de las Flores, considered essential places to visit in the historic center of the city, the level of accessibility compliance is also going to be verified as determined in INEN standards.

Having identified the shortcomings in accessibility in the three aforementioned centers, the application of the INEN technical rules arises, thereby seeking to open inclusive tourism field, as well as skills enhancement in attention to this segment.

KEYWORDS: Accessibility – disability - reduced mobility – inclusion - heritage - attention.



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
INTRODUCCION	24
CAPÍTULO 1	25
1. SUPERESTRUCTURA ECUATORIANA DE ACCESIBILIDAD.....	25
1. Superestructura Ecuatoriana de accesibilidad	26
1.1. Análisis de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador en temas referentes a la Discapacidad.	26
1.2. Breve análisis de lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades con respecto a la accesibilidad.....	27
1.3. Breve análisis de las Normas INEN de accesibilidad.	31
1.3.1. Características de las Normas INEN.	31
1.4. Modelos de Turismo para personas con discapacidades accesibles en Latino América.....	35
1.4.1. Modelo peruano	35
1.4.2. Modelo brasileño	37
1.5. Determinación de Universo y Muestra para aplicación de encuestas a las personas con discapacidad móvil reducida.....	40
CAPÍTULO 2	42
2. LA CATEDRAL DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN. .	42
2.1. Breve reseña histórica de la Catedral de la Inmaculada Concepción.....	43
Ilustración No. 5 Catedral de la Inmaculada Concepción	43
2.2. Situación Actual	45
2.2.1. Vías de acceso hacia la Catedral de la Inmaculada Concepción	46



2.2.2. Alrededores: Servicios turísticos.	48
2.2.3. Percepción del turista con discapacidad en la Catedral de la Inmaculada Concepción	56
2.3. Aplicabilidad de las Normas INEN.	58
2.3.1 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.....	58
2.3.2 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 240: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.....	61
2.3.3 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 243: 2010; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.....	62
2.3.4 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 244: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Agarraderas, bordillos y pasamanos.	66
2.3.5 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 245: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas.....	68
2.3.6 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 247: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características Generales.....	70
2.3.7 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 249: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.....	73
2.3.8 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 301: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos. .	77
2.3.9 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 309: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas.	78



2.3.10. Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 433: 2008; Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de las competencias laborales.....	80
2.3.11. Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 451: 2008; Turismo. Hospitalidad. Requisitos de las competencias laborales.	82
CAPÍTULO 3.....	85
3. LA CATEDRAL DEL SAGRARIO: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.....	85
3.1 Breve reseña histórica de la Catedral del Sagrario.	86
Ilustración No. 26 Catedral del Sagrario	86
3.2 Situación Actual.....	88
3.2.1. Vías de acceso hacia la Catedral del Sagrario.....	88
3.2.2. Alrededores: Servicios turísticos.	91
3.2.3. Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad en la Catedral del Sagrario.....	97
3.3. Aplicabilidad de las Normas INEN.....	99
3.3.1 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.....	99
3.3.2 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 240: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.	102
3.3.3 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 243: 2010; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.....	104
3.3.4 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 244: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Agarraderas, bordillos y pasamanos.	107



3.3.5 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 245: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas.	110
3.3.6 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 247: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características Generales.	112
3.3.7 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 249: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.....	115
3.3.8 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 301: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos.....	118
3.3.9 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 309: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas.	119
3.3.10. Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 433: 2008; Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de las competencias laborales.	121
3.3.11. Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 451: 2008; Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral.....	123
CAPÍTULO 4.....	127
4. PLAZA DE LAS FLORES: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.....	127
4.1 Breve reseña histórica de la Plaza de las Flores.....	128
Ilustración No. 48 Plaza de las Flores	128
4.2 Situación Actual.....	129
4.2.1 Vías de acceso hacia la Plaza de las Flores.	129
4.2.2 Alrededores: Servicios turísticos.	132
4.2.3 Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad.	137



4.3. Aplicabilidad de las Normas INEN.....	139
4.3.1 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.	139
4.3.2 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 240: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.....	141
4.3.3 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 243: 2010; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.....	143
4.3.4 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 245: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas.	146
4.3.5 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 301: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos.....	148
BIBLIOGRAFÍA.....	155
ANEXOS.....	159



INDICE DE CUADROS.

Cuadro No. 1 Requisitos Visuales. Norma INEN 2 239. CI.....	59
Cuadro No. 2 Requisitos: Ubicación. Norma INEN 2 239. CI.	59
Cuadro No. 3 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 239. CI.....	60
Cuadro No. 4 Requisitos: Señales de alarma. Norma INEN 2 239. CI.	60
Cuadro No. 5 Requisitos específicos. Norma INEN 2 240. CI.....	61
Cuadro No. 6 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 243 CI.....	63
Cuadro No. 7 Requisitos Complementarios. Norma INEN 2 243 CI.....	64
Cuadro No. 8 Requisitos Específicos. Agarraderas. Norma INEN 2 244 CI.	66
Cuadro No. 9 Requisitos de pasamanos. Norma INEN 2 244. CI.....	67
Cuadro No. 10 Requisitos de Dimensiones. Norma INEN 2 245. CI.....	69
Cuadro No. 11 Características generales. Norma INEN 2 245. CI.	69
Cuadro No. 12 Requisitos de Dimensiones. Norma INEN 2 247.CI.....	71
Cuadro No. 13 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 249.CI.	74
Cuadro No. 14 Características generales. Norma INEN 2 249 CI.	76
Cuadro No. 15 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 301 CI.	77
Cuadro No. 16 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 309 CI.	79
Cuadro No. 17 Elementos de las competencias: Conocimientos. Norma INEN 2 433 CI.	81
Cuadro No. 18 Elementos de las competencias. Habilidades. . Norma INEN 2 433 CI.	81
Cuadro No. 19 Elementos de las competencias. Conocimientos. Norma INEN 2 451 CI.	83
Cuadro No. 20 Elementos de las competencias. Habilidades. Norma INEN 2 451 CI.	83
Cuadro No. 21 Requisitos Visuales. Norma INEN 2 239 CS.....	100
Cuadro No. 22 Requisitos: Ubicación. Norma INEN 2 239 CS.	100
Cuadro No. 23 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 239 CS.....	101



Cuadro No. 24 Requisitos: Señales de alarma. Norma INEN 2 239 CS.....	101
Cuadro No. 25 Requisitos específicos. Norma INEN 2 240 CS.	102
Cuadro No. 26 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 243 CS.	104
Cuadro No. 27 Requisitos Complementarios. Norma INEN 2 243 CS.....	106
Cuadro No. 28 Requisitos específicos. Agarraderas. Norma INEN 2 244 CS.	108
Cuadro No. 29 Requisitos específicos de pasamanos. Norma INEN 2 244 CS.....	109
Cuadro No. 30 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 245 CS.....	110
Cuadro No. 31 Características generales. Dimensiones. Norma INEN 2 245 CS.	111
Cuadro No. 32 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 247 CS.....	113
Cuadro No. 33 Características funcionales. Corredores y pasillos. . Norma INEN 2 247 CS.....	114
Cuadro No. 34 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 249 CS.....	116
Cuadro No. 35 Características Generales. Norma INEN 2 249 CS.....	117
Cuadro No. 36 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 301 CS.....	118
Cuadro No. 37 Requisitos específicos. Dimensiones. Dimensiones. Norma INEN 2 301 CS.....	120
Cuadro No. 38 Elementos de las competencias laborales: Conocimientos. Norma INEN 2 433 CS.....	122
Cuadro No. 39 Elementos de la competencia. Habilidades. Norma INEN 2433 CS...	122
Cuadro No. 40 Elementos de las competencias laborales. Conocimientos. Norma INEN 2 301 CS.	124
Cuadro No. 41 Elementos de la competencia. Habilidades. Norma Inen 2301 CS.	124
Cuadro No. 42 Requisitos Visuales. Norma INEN 2 239 PF.	139
Cuadro No. 43 Requisitos: Ubicación. Norma INEN 2 239 PF.....	140
Cuadro No. 44 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 239 PF.	140
Cuadro No. 45 Requisitos específicos. Norma INEN 2 240 PF.....	141
Cuadro No. 46 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 243 PF.	143



Cuadro No. 47 Requisitos complementarios. Norma INEN 2 243 PF.	145
Cuadro No. 48 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 245 PF.	147
Cuadro No. 49 Características generales. Norma INEN 2 245 PF.	147
Cuadro No. 50 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 301 PF.	149
Cuadro No. 51 Elementos de la competencia: Conocimientos. Norma INEN 2 433 PF.	150
Cuadro No. 52 Elementos de la competencia: Habilidades.	151



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración No. 1 Machu Picchu.....	36
Ilustración No. 2 Turismo Accesible Machu Picchu.....	36
Ilustración No. 3 Curitiba - Brasil	39
Ilustración No. 4 Salvador de Bahía.....	39
Ilustración No. 5 Catedral de la Inmaculada Concepción.....	43
Ilustración No. 6 Ingreso Principal. Catedral de la Inmaculada Concepción.....	46
Ilustración No. 7 Ingreso calle Benigno Malo y Simón Bolívar	47
Ilustración No. 8 Acceso calle Mariscal Sucre.....	47
Ilustración No. 9 Ingreso lateral calle Mariscal Sucre.	48
Ilustración No. 10 Símbolo de sillas de ruedas.	61
Ilustración No. 11 Medidas del símbolo de silla de ruedas.	62
Ilustración No. 12 Medidas adecuadas de la calzada.	63
Ilustración No. 13 Acera de ingreso a Catedral de la Inmaculada.	64
Ilustración No. 14 Dimensiones. Esquinas y cruces peatonales. Norma INEN 2 243 Cl.	65
Ilustración No. 15 Esquina de la Catedral de la Inmaculada Concepción.	65
Ilustración No. 16 Dimensiones de agarradera.	67
Ilustración No. 17 Dimensiones correctas de pasamanos Cl.	68
Ilustración No. 18 Medidas de escalones izquierdos y posibles rampas.	69
Ilustración No. 19 Representación 3D de rampas parte izquierda.....	70
Ilustración No. 20 Dimensiones generales de pasillos Cl.....	71
Ilustración No. 21 Dimensiones de reducción y cambio de textura Cl.	72
Ilustración No. 22 Dimensiones generales. Escalones.	74
Ilustración No.23 Ingreso. Parte izquierda de la Catedral de la Inmaculada Concepción.	75



Ilustración No. 24 Pavimento de la calle Benigno Malo.....	78
Ilustración No. 25 Dimensiones generales. Puerta abatible.....	79
Ilustración No. 26 Catedral del Sagrario.....	86
Ilustración No. 27 Esquina. Calles Luis Cordero y Mariscal Sucre.	89
Ilustración No. 28 Esquina. Calles Simón Bolívar y Luis Cordero.....	89
Ilustración No. 29 Acceso principal de la Catedral del Sagrario, calle Luis Cordero. ...	90
Ilustración No. 30 Ingreso Principal Catedral del Sagrario.....	91
Ilustración No. 31 Símbolo de silla de ruedas.	103
Ilustración No. 32 Medidas del símbolo de silla de ruedas.	103
Ilustración No. 33 Medidas adecuadas de la calzada.	105
Ilustración No. 34 Ingreso. Calle Luis Cordero.....	105
Ilustración No. 35 Dimensiones. Esquinas y cruces peatonales.	106
Ilustración No. 36 Esquinas de la Catedral del Sagrario, calle Luis Cordero.	107
Ilustración No. 37 Dimensiones agarradera.....	108
Ilustración No. 38 Dimensiones pasamanos.	109
Ilustración No. 39 Medidas de escalón de ingreso y posible rampa. CS.	111
Ilustración No. 40 Representación de una posible rampa en el área de galería y cementerio.....	112
Ilustración No. 41 Dimensiones generales de pasillos.....	113
Ilustración No. 42 Dimensiones de reducción y cambio de textura.	114
Ilustración No. 43 Dimensiones de pasillo Catedral del Sagrario.	115
Ilustración No. 44 Dimensiones generales. Escalones.	116
Ilustración No. 45 Ingreso a la Catedral del Sagrario, calle Luis Cordero	117
Ilustración No. 46 Pavimento de la calle Luis Cordero.	119
Ilustración No. 47 Dimensiones generales. Puerta abatible.....	120
Ilustración No. 48 Plaza de las Flores	128



Ilustración No. 49 Dimensiones de los bolardos	130
Ilustración No. 50 Calle Mariscal Sucre.....	130
Ilustración No. 51 Calles Mariscal Lamar y Padre Aguirre	131
Ilustración No. 52 Calle Padre Aguirre.	131
Ilustración No. 53 Medidas de una silla de ruedas PF.....	142
Ilustración No. 54 Medidas adecuadas de la calzada. Norma INEN 2 243 PF.....	144
Ilustración No. 55 Ingreso. Plaza de las Flores, calle Mariscal Sucre.....	144
Ilustración No. 56 Dimensiones. Esquinas y cruces peatonales. Norma INEN 2 243 PF.	145
Ilustración No. 57 Esquina. Plaza de las Flores. Norma INEN 2 243 PF.....	146
Ilustración No. 58 Medidas: escalones del Monasterio del Carmen de la Asunción y su posible rampa.	148
Ilustración No. 59 Pavimento. Calle Mariscal Sucre.....	149



ÍNDICE DE LOGOTIPOS

Logotipo No. 1 Raymipampa.....	49
Logotipo No. 2 Tutto Freddo.....	50
Logotipo No. 3 GuíaTour S.A.	51
Logotipo No. 4 LAN.....	52
Logotipo No 5 Hotel Catedral	53
Logotipo No. 6 Dolce	54
Logotipo No. 7 Restaurant Internacional Don Colón	55
Logotipo No. 8 Sucre Salé Café	92
Logotipo No. 9 Frutilados	93
Logotipo No. 10 Hotel Santa Lucía.....	94
Logotipo No. 11 La Fornace	95
Logotipo No 12. Teatro Sucre	96
Logotipo No. 13 Restaurante Colón Internacional	132
Logotipo No. 14 Agencia de Viajes Gran Via.	133
Logotipo No. 15 Hotel Milán.	134
Logotipo No. 16 Hotel Alli Tiana	135
Logotipo No. 17 Hostal El Monasterio	136



INDICE DE ANEXOS.

Anexo No. 1 Entrevistas.	160
Anexo No. 2 Tabulación y gráficos de encuestas.....	170
Anexo No. 3 Modelo de Encuesta.....	174
Anexo No. 4 Diseño de tesis.	175
Anexo No. 5 Galería.	190
Anexo No. 6 Glosario.	194



Andrea Marcela Cabrera Orellana, autora de la tesis “Atención a las personas con ‘discapacidad y movilidad reducida al medio físico’ en tres atractivos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 31 de marzo de 2015

Andrea Marcela Cabrera Orellana

C.I:010505467-0



Ana Gabriela Palomeque Urgilez, autora de la tesis “Atención a las personas con ‘discapacidad y movilidad reducida al medio físico’ en tres atractivos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 31 de marzo de 2015

Ana Gabriela Palomeque Urgilez

C.I:010578702-2



Andrea Marcela Cabrera Orellana autora de la tesis “Atención a las personas con ‘discapacidad y movilidad reducida al medio físico’ en tres atractivos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 31 de marzo de 2015

Andrea Marcela Cabrera Orellana

C.I: 010505467-0



Ana Gabriela Palomeque Urgilez autora de la tesis “Atención a las personas con ‘discapacidad y movilidad reducida al medio físico’ en tres atractivos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 31 de marzo de 2015

Ana Gabriela Palomeque Urgilez

C.I: 010578702-2



DEDICATORIA

Al creador por ser mi fortaleza, por haberme permitido llegar hasta este día, por guiar mis pasos y mi vida...

A mi amado esposo David, por su amor incondicional, paciencia y apoyo durante este proceso, por confiar en mi capacidad de alcanzar todo lo que me propongo y apoyarme en ello...

A mis amados hijos: Saúl e Isaías, mis mayores bendiciones, quiénes son mi motivación diaria para vivir, superarme y seguir adelante; son esa fuerza y cansancio a la vez que reconforta, que hacen dar el todo por el todo y lograr las metas propuestas apoyándome en su tierno e infinito amor...

A mi hermana Diana, quién ha sido un cimiento en la construcción de mi vida, quién me ha apoyado a cumplir mis sueños, quien me ha inculcado la excelencia, los deseos de superación y responsabilidad...

A mi madre, quién ha inculcado en mí el sueño anhelado de ser una profesional, por sus oraciones, su actitud de cambio, su muestra de amor incondicional y sobre todo su tiempo y ayuda con mis hijos...

A mi padre, por ser el pilar de mi carácter, la base de mis decisiones, el apoyo incondicional de mi vida, por su amor, su tiempo y hasta su mal genio...

A mi compañera de aventuras, alegrías y tristezas Anita, quien ha compartido conmigo el trabajo de esta tesis haciendo una experiencia única e inolvidable...

ANDREA



DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la fortaleza y la bendición de lograr este objetivo...

A mi amada madre por su sacrificio, amor y apoyo incondicional, quien ha sabido formarme con hábitos, valores y sentimientos de bondad y respeto, quién me ha ayudado a salir adelante en los momentos de felicidad y aún en los difíciles...

Al hombre que me dio la vida, mi amado padre, quien a pesar de la distancia que nos separa, siempre ha estado apoyándome con su motivación, su ayuda, su amor y su cuidado....

A mis hermanos Paúl, Sebastián y Alejandra, a Susi y mi pequeña Paula quienes siempre han estado junto a mí, siendo parte de mis sueños y metas futuras, brindándome su amor y siendo el soporte de mis decisiones...

A mi amiga y compañera Andrea, quien en todo momento ha estado conmigo y me ha sabido apoyar cuando más la he necesitado, ha hecho que la realización de esta tesis sea una manera amena de unir más los lazos de amistad...

ANITA



AGRADECIMIENTOS

A Dios y su infinita bondad,

A nuestras familias, por habernos apoyado incondicionalmente, en cada una de las etapas recorridas... gracias a su compañía, ejemplo, paciencia y amor, estamos hoy culminando con éxito este trabajo,

A nuestra tutora Magister Ana Lucía Serrano, por habernos impulsado brindándonos su tiempo, conocimientos, y afecto sincero,

Al todas las personas que indirectamente aportaron para elaboración de esta tesis, al Ing. Iván Chaca, al personal de la Catedral del Sagrario, al personal de la Curia, al personal de la Catedral de la Inmaculada...

INTRODUCCION

Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad es una ciudad llena de encantos culturales y arquitectónicos, en donde la calidez de su gente, permite a sus visitantes formar parte de una experiencia turística inolvidable.

El turismo se ha ido incrementando año tras año en nuestra ciudad, lo cual ha demandado una inversión importante por parte de los operadores turísticos y las autoridades municipales para convertir a nuestra ciudad en destino turístico de importancia jerárquica a nivel mundial.

En este contexto, resulta necesario brindar el acceso adecuado a los atractivos turísticos para las personas con discapacidad móvil reducida. En este trabajo se investigan el nivel de cumplimiento de las Normas INEN referentes a la accesibilidad para las personas con capacidades especiales en tres de los más importantes atractivos turísticos ubicados en el Centro Histórico de la ciudad, con la finalidad de que se conozcan e implementen, para hacer de Cuenca una ciudad inclusiva y de indiscutible visita turística.

Actualmente el acceso a los principales atractivos turísticos de la ciudad no es apto para personas con discapacidad móvil reducida, debido a la falta de accesos adecuados, señalización y personal capacitado, condiciones que dificultan la visita a estos sitios.

El desafío se plantea a las personas inmersas en el Sector turístico principalmente, y a la ciudadanía en general mediante la concientización de esta problemática y la importancia de implementar las normativas acordes a nuestra superestructura para alcanzar y mantener un índice de alta inclusión social para los grupos vulnerables.



CAPÍTULO 1

1. SUPERESTRUCTURA ECUATORIANA DE ACCESIBILIDAD.



1. Superestructura Ecuatoriana de accesibilidad

El Estado Ecuatoriano en el transcurso del tiempo, ha emitido su normativa a través de los diferentes gobernantes y entidades competentes. Actualmente se encuentra vigente como Ley Suprema, La Constitución de la República del Ecuador, la misma que es mandataria para los diferentes organismos ejecutores de Reglamentos y Normas de inclusión social como por ejemplo: la Vicepresidencia de la República; el Ministerio de Turismo, MINTUR; el Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES; el Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS; la Coordinación de Salud Zona 6; Secretaría Zonal 6; el Municipio de Cuenca a través de la Unidad de Gestión Estratégica Cantonal; y, el Departamento de Planes, Programas y Proyectos, entidades de las cuales se ha obtenido valiosa información para el desarrollo del presente trabajo.

1.1. Análisis de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador en temas referentes a la Discapacidad.

La Constitución de la República del Ecuador, es el fundamento jurídico que se encuentra sobre cualquier otra norma jurídica. Actualmente se encuentra vigente la Constitución del año 2008 la misma que fue elaborada por la Asamblea Nacional Constituyente en Montecristi, provincia de Manabí.

En relación a temas de discapacidad, nuestra Constitución garantiza los derechos de éste importante segmento vulnerable de la sociedad, conforme los siguientes artículos:

Artículo 11: dispone que nadie podrá ser discriminado entre otras razones por motivos de discapacidad y que el Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promueva la igualdad real a favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad; (Asamblea Nacional Constituyente, 21).

Artículo 47: dispone que el Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social, reconociendo sus derechos, con el derecho a la atención especializada, a la rehabilitación integral y la asistencia permanente, a las rebajas en servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos, a exenciones en el régimen tributario, al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, a una vivienda adecuada, a una educación especializada, a atención psicológica, al acceso adecuado a los bienes, servicios, medios, mecanismos y formas alternativas de comunicación, entre otros; (Asamblea Nacional Constituyente, 36).

Artículo 424: dispone que, [...] el tema de la discapacidad sea constituido en un área de atención prioritaria, encaminada a la atención equitativa, transparente y de calidad de este grupo (Asamblea Nacional Constituyente, 36).

1.2. Breve análisis de lo establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades con respecto a la accesibilidad.

Las Leyes Orgánicas son las que regulan el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales señaladas en la Constitución de la República del Ecuador.

La Ley Orgánica de Discapacidades es una normativa que regula el tratamiento que deberá darse a las personas con deficiencia o condición discapacitante, entendiéndose por tal, a toda aquella que, presente disminución o suspensión temporal de alguna de sus capacidades físicas, sensoriales o intelectuales manifestándose en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse, oír y/o ver, comunicarse, o integrarse a las actividades esenciales de la vida diaria limitando el desempeño de sus capacidades; y, en consecuencia el goce y ejercicio pleno de sus derechos (Registro Oficial, 11).

Objetivo de la Ley Orgánica de Discapacidades

La Ley Orgánica de Discapacidades, tiene como objetivo: asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales; así como, aquellos que se derivaren de las leyes conexas, con enfoque de género, generacional e intercultural (Registro Oficial, 8).

Ámbito de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades

En cuanto a su ámbito de aplicación, esta Ley ampara a las personas con discapacidad extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; así como, a las y los ecuatorianos en el exterior; sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su conyugue, pareja en unión de hecho y/o representante legal y las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención, protección y cuidado de las personas con discapacidad.

El ámbito de aplicación de la presente Ley abarca los sectores público y privado (Registro Oficial).

Se encuentran amparados por esta Ley:

- Las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano;
- Las personas con deficiencia o condición discapacitante, en los términos que señala la presente Ley;

El ámbito de acción de la Ley Orgánica de Discapacidades es bastante clara y congruente, trata de llegar al mayor número de personas para lograr cumplimiento exitoso de sus derechos.

Finalidad de la Ley Orgánica de Discapacidades

La finalidad de la precita Ley abarca los siguientes puntos:

1. Establecer el sistema nacional descentralizada y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades;
2. Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de los servicios con calidad;
3. Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad;
4. Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones;

5. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos; y
6. Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados (Registro Oficial, 9).

Como finalidad se puede observar que esta Ley garantiza derechos de las personas con distintos tipos de discapacidad, también promueve la participación de la familia, la sociedad dentro de esta problemática; siendo de vital importancia que la comunidad pueda ayudar a cumplir las garantías sociales evitando de esta manera contribuir a la discriminación, las barreras físicas y de comunicación.

Principios rectores y de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades

La Ley Orgánica de Discapacidades, se sujeta y fundamenta en los siguientes principios:

Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicios de los derechos de las personas con discapacidad y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas

Atención prioritaria: en los planes y programas de la vida en común se les dará a las personas con discapacidad atención especializada y espacios preferenciales, que respondan a sus necesidades particulares o de grupo (Registro Oficial, 10).

Derechos, garantías y beneficios para las personas con discapacidad contemplados en la Ley Orgánica de Discapacidades

Derecho a la cultura: el Estado a través de la autoridad nacional competente en cultura garantizará a las personas con discapacidad el acceso, participación y disfrute de las actividades culturales, recreativas, artísticas y de esparcimiento; así como también apoyará y fomentará la utilización y el desarrollo de sus habilidades, aptitudes

y potencial artístico, creativo e intelectual implementando mecanismos de accesibilidad (Registro Oficial, 20).

Turismo Accesible: La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad (Registro Oficial, 20).

Accesibilidad: Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbano o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

Los gobiernos autónomos descentralizados dictarán las ordenanzas respectivas para el cumplimiento de este derecho de conformidad a las normas de accesibilidad para personas con discapacidad dictadas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y al diseño universal.

Los estacionamientos de uso público y privado tendrán espacios exclusivos para vehículos que transporten o sean conducidos por personas con discapacidad física o motora, ubicados inmediatamente a las entradas de las edificaciones o ascensores, en los porcentajes que establezcan las ordenanzas y el reglamento.

En el caso de los sistemas de estacionamiento tarifados creados por los gobiernos autónomos descentralizados se destinará un porcentaje de parqueaderos claramente identificados mediante señalización y color, de conformidad con el reglamento de la presente Ley.

El porcentaje señalado en los incisos anteriores no será inferior al dos por ciento (2%) del total de parqueos regulares de la edificación o de la zona tarifada (Registro Oficial, 25).

La Ley Orgánica de discapacidades menciona las entidades competentes para realizar la aplicación, control y evaluación de las mismas, de esta manera se lleva a cabo una planificación correcta que permite cumplir con las garantías de este grupo vulnerable de la sociedad.

1.3. Breve análisis de las Normas INEN de accesibilidad.

El Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN; es la entidad encargada de elaborar las normas técnicas, códigos de práctica, guías de práctica y otras publicaciones con el respaldo del Ministerio de Industrias y Productividad; éstas proveen reglas, instrucciones o características que ayudan a las diferentes actividades y resultados.

Las Normas son de *carácter voluntario* pero, “sólo cuando las partes de una transacción deciden basar su convenio en la norma, o cuando un regulador incorpora la norma en una reglamentación, es que el uso de la norma se hace *obligatorio*” (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 5).

Las Normas se desarrollan entre las partes interesadas y se aprueban por *consenso*, de forma *abierta y transparente* dentro del ámbito de un *comité*, el cual, eventualmente, llegará a una *solución técnica única* que reduce los costos y mejora la calidad.

Las partes interesadas están conformadas por: *la industria, el gobierno, la academia, laboratorios, consumidores*, otros (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 6).

El catálogo de documentos normativos del INEN cuenta con documentos normativos para los siguientes sectores:

- a) Alimentos
- b) Química
- c) Mecánica
- d) Eléctrico
- e) Construcción y turismo
- f) Otros

1.3.1. Características de las Normas INEN.

Las Normas INEN son documentos emitidos desde el Servicio Ecuatoriano de Normalización que se encargan de asegurar el correcto desenvolvimiento de distintos tipos de actividades a través de parámetros como: la planificación, organización, dirección, control y evaluación la calidad, inocuidad y seguridad

de los diferentes productos y servicios que se postean en el país, esto acompañado de documentos con el respectivo avance tecnológico.

Norma INEN 2 239. Señalización.

La Norma 2 239:2000 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.” indica las señales a ser utilizadas en los espacios públicos y privados para de esta manera demostrar el estado de accesibilidad a todas las personas, así como la orientación, asistencia e información existente para ellas (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 240. Símbolo Gráfico. Características Generales.

La Norma 2 240:2000 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo Gráfico. Características Generales.”, fue aprobada el 01 de abril de 2000, de carácter obligatorio; esta norma abarca los requisitos a considerar para poder tener una correcta señalización, mencionando las medidas adecuadas, colores y ubicación de los símbolos informativos (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 243. Vías de circulación peatonal.

La Norma 2 243:2010 “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal”; se refiere a las características de construcción con las que deben contar las vías de circulación peatonal tanto públicas como privadas (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 244. Agarraderas, bordillos y pasamanos.

La Norma 2 244: 2000. “Accesibilidad de las personas al medio físico. Agarraderas bordillos y pasamanos.”, aprobada por el Consejo Directivo del INEN el 01 de abril de 2000. Menciona las características que deberán cumplir los atractivos seleccionados en lo que a agarraderas, bordillos y pasamanos se refiere. Esta norma es de carácter obligatoria para los edificios (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 245. Edificios. Rampas fijas.

La Norma 2 245:2000 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas fijas”. Determina las dimensiones mínimas y las características que deben cumplir las rampas que se construyan en espacios abiertos y edificaciones que proporcionen el acceso a las personas con discapacidad móvil reducida (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2247. Edificios. Corredores y pasillos. Características generales.

La Norma técnica 2 247:2000. “Accesibilidad de las personas al medio físico. Agarraderas bordillos y pasamanos.”, muestra las dimensiones y características constructivas, creando requisitos que permitan tener un control del mismo. Esta norma fue aprobada el 01 de abril de 2000 (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 249. Edificios y Escaleras

La Norma 2 249:2000 “Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras”. Determina las dimensiones mínimas y las características que tienen que cumplir las escaleras en los diferentes edificios (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 291. Tránsito y señalización.

La Norma 2 291:2010. “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Tránsito y señalización.”, menciona que todo espacio público o privado debe considerar dentro de su diseño, características constructivas que permitan el acceso a personas con discapacidad y movilidad reducida. Esta norma fue aprobada el 13 de noviembre de 2009 como una norma voluntaria (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 301. Espacio, pavimentos.

La Norma 2 301:2001 “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos”. Implanta los requisitos necesarios que deben poseer los pavimentos en los espacios de circulación peatonal (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 309. Espacios de acceso. Puertas.

La Norma 2 309: 2001. “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, Puertas.”, fue aprobada el 28 de marzo de 2001, de carácter obligatorio. Esta norma determina las características los edificios, tanto de medida como de ubicación que deben tener las puertas de acceso hacia los mismos (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 315. Terminología

La Norma 2 315:2001 “Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Terminología”. Puntualiza la terminología que se utiliza en la accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

Norma INEN 2 433. Requisitos de competencia laboral

La Norma 2 433: 2008. “Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de competencia laboral.”, tiene como objetivo, establecer los requisitos mínimos para las competencias laborales en la industria del turismo, estas disposiciones aplican tanto para hombres como mujeres que estén brindando el servicio de información turística. Fue aprobada el 28 de marzo de 2008 como una norma voluntaria (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).



Norma INEN 2 451. Turismo. Hospitalidad. Requisitos de Competencia Laboral

La Norma 2 451:2008 “Turismo. Hospitalidad. Requisitos de Competencia Laboral”; esta norma determina el nivel desempeño de las competencias laborales en los empleados y empleadas que trabajan para el sector turístico (Servicio Ecuatoriano de Normalización, 1).

1.4. Modelos de Turismo para personas con discapacidades accesibles en Latino América.

1.4.1. Modelo peruano

Se ha tomado como uno de los modelos de turismo accesible en Latino América al vecino país de Perú y su primer informe sobre el nivel de accesibilidad de la infraestructura turística, este informe lo que nos muestra es un acceso mejorado, una concientización de los valores y de esta manera da paso a la supresión de las barreras, convirtiendo al Perú en un destino accesible para toda la sociedad. Estos estándares fueron medidos por el Acta para Americanos con Discapacidad, ADA.

Este informe presenta también las categorías de accesibilidad tomando como modelo los estándares de la organización Canadiense Kérout, que hace 21 años viene trabajando difícilmente en Montreal, Canadá, para terminar con las barreras arquitectónicas en favor de las personas con discapacidad (La CONFIEP, 15).

Ilustración No. 1 Machu Picchu



Fuente: www.congreso.gob.pe

Ilustración No. 2 Turismo Accesible Machu Picchu



Fuente: www.congreso.gob.pe

Características del modelo peruano:

- **Accesible**
 - El acceso a las habitaciones y los baños deben tener un ancho de puerta mínimo de 0.81 m
 - El inodoro, tina y ducha deben contar con barras de apoyo (en caso de ducha, debe haber disponible una silla especial)
 - El espacio debajo del lavamanos debe tener por lo menos 0.70 m
 - La altura de los dinteles inferiores no debe exceder los 0.025 m
 - No deben haber gradas entre la entrada accesible y las habitaciones. Si hay una rampa, la pendiente máxima debe ser del 10% (diez metros de largo por cada metro de alto)
 - Dentro del baño, debe haber un espacio libre de maniobra mínimo de 1.50 m de diámetro.
- **Parcialmente Accesible**
 - Cuando no se cumple una o más de las características mencionadas en la categoría de accesible.
- **Inaccesible**
 - Las puertas tienen un ancho libre menor a 0.75 m
 - Hay más de una grada para el acceso al edificio, habitación o baño. No hay una rampa disponible (La CONFIEP, 18).

1.4.2. Modelo brasileño

Brasil, es uno de los países pioneros en inclusión social en Latinoamérica, ha ejecutado planes y proyectos que han permitido desarrollar turismo accesible en muchas de sus ciudades como: Curitiba, Rio de Janeiro, San Pablo, Salvador de Bahía, Socorro, entre otros.

Entidades encargadas del turismo en Brasil:

Dentro del área turística, Brasil cuenta con las siguientes entidades encargadas de esta industria:

- **Instituto Brasileño de Turismo, EMBRATUR:**

Embratur es la autoridad especial de la Secretaria de Turismo responsable de la implementación de la Política Nacional de Turismo con respecto a la promoción, la comercialización y el apoyo a la comercialización de los destinos, servicios y productos turísticos brasileños en el mercado internacional.

Funciona mediante la generación de desarrollo social y económico para el país a través de la expansión de la afluencia turística internacional en destinos nacionales. Por lo tanto, tiene el Plan Aquarela como una guía para sus programas de acción. (Ministerio de Turismo, 10)

- **Ministerio de Turismo:**

Se encarga de las relaciones públicas y se dedica a la preparación y el procesamiento de sus horas personales. La oficina también promueve la coordinación entre el Ministerio y los órganos que componen la presidencia y desempeña otras tareas que le asigne el Secretario de Estado. (Ministerio de Turismo, 5)

Uno de los proyectos emblemáticos que tiene Brasil es el de *Socorro Accesible*, éste contiene el programa más grande que es *Turismo sin Límite*, promocionado por el Instituto Brasileño de Turismo y desarrollado por el Ministerio de Turismo; el programa consiste en actividades tales como: paseos a caballo, rappel, escalada y canotaje en la ciudad de Socorro en Sao Paulo, para personas con discapacidad física, parapléjicas y tetrapléjicas; brindando la oportunidad de disfrutar un tiempo de recreación y diversión con las más estrictas normas de calidad y de seguridad.

El proyecto *Socorro Accesible* implica otros programas relacionados con temas de accesibilidad y capacitación del personal. Varias ciudades en Brasil ya han sido tomadas como modelo; éstas han adecuado sus instalaciones y demás servicios turísticos para recibir y brindar un excelente servicio a este segmento de mercado. El gobierno brasileño en conjunto con entidades públicas y privadas; al realizar su primera Conferencia Nacional de Turismo abordará temas relacionados con: movilización, sensibilización, fortalecimiento turístico,

ampliación a la cooperación internacional en el turismo, inversiones en el sector turístico y la puesta en práctica las políticas y el Plan Nacional de Turismo.¹

No solo en el sector turístico sino en todos los ámbitos, Brasil está incursionando con tecnología, alianzas, innovaciones, proyectos, políticas y planes que permiten tener una igualdad de oportunidades y ayuda a respetar los derechos de quienes más lo necesita, es por eso que Brasil es considerado como un país modelo inclusivo (Diario El Comercio, 4B).

Ilustración No. 3 Curitiba - Brasil



Fuente [http: //www.viajeabrasil.com/](http://www.viajeabrasil.com/)

Ilustración No. 4 Salvador de Bahía



Fuente [http: //www.viajeabrasil.com/](http://www.viajeabrasil.com/)

¹ Datos obtenidos de la página del Ministerio de Turismo de Brasil.

1.5. Determinación de Universo y Muestra para aplicación de encuestas a las personas con discapacidad móvil reducida

Un esfuerzo vital de ésta investigación académica consistió en buscar información referente al número de personas con discapacidad móvil reducida que habitan o que han visitado nuestra ciudad, con el objetivo de recolectar los datos de entrada y salida de turistas a la ciudad de Cuenca, inicialmente se buscó esta información, en las consideradas fuentes primarias como por ejemplo: el Centro de Información Turística iTur y; el Ministerio de Turismo MINTUR, sin embargo en éstas entidades se pudo constatar que no existe un levantamiento de ésta valiosa información, lo cual consistió un impedimento para poder conocer con precisión el número de visitantes con discapacidad que llegan a nuestra ciudad; debido a este inconveniente se optó por buscar información en las denominadas fuentes secundarias como por ejemplo: el Ministerio de Salud Zona 6 y, el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.

En una de las fuentes secundarias, concretamente en el Ministerio de Salud Zona 6 y del Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS; se pudo evidenciar que existieron en total 130 personas con discapacidad física – motriz en la ciudad de Cuenca, dato que fue muy valioso, para poder aplicar la técnica de la encuesta dentro de la metodología cuantitativa en este proyecto de tesis, constituyéndose 130 en el Universo de la presente investigación.

La muestra que se consideró para la aplicación de las encuestas para esta investigación se consiguió mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(pq)Z^2 N}{(EE)^2(N-1) + (pq)Z^2}$$

Donde:

n: es la muestra a obtener; (pq): el porcentaje de éxito y fracaso de la encuesta y se utilizó el 50% (0.5); N: La población es de 130 personas con discapacidad; (EE): el margen de error que se utilizó es del 10%; con Z: un nivel de confianza del 90%.



Se verificará la hipótesis planteada para ésta tesis, analizando el trato que se da a las personas con discapacidad física y movilidad reducida en la Catedral de la Inmaculada, en la Catedral del Sagrario y en la Plaza de las Flores y se constatará si es ajeno a las normas INEN y se improvisa al momento de atenderlos.

La aplicación de la fórmula ya mencionada mostró un resultado de cuarenta y cinco encuestas a realizar. De manera seguida se detallan las preguntas que se efectuaron y las respuestas obtenidas de las personas con discapacidad móvil reducida que fueron encuestadas en los capítulos posteriores.



CAPÍTULO 2

2. LA CATEDRAL DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

2.1. Breve reseña histórica de la Catedral de la Inmaculada Concepción.

Ilustración No. 5 Catedral de la Inmaculada Concepción



Fuente: <https://patomiller.wordpress.com>

En la calle Benigno Malo entre las Calles Mariscal Lamar y Simón Bolívar se encuentra La Catedral de la Inmaculada Concepción, conocida como la Catedral Nueva, su construcción empezó en el año de 1885 durante el obispado del Padre Miguel León Garrido y, sus planos fueron realizados por el hermano redentorista Juan Bautista Stiehle.

Sus cimientos de diez metros de profundidad levantan la majestuosa edificación de ladrillo visto de 86 metros de alto, su construcción terminó ochenta años después en 1967, sin embargo quedaron inconclusas dos cúpulas frontales, las mismas que si se colocasen provocarían que la edificación colapse.

En la parte superior presenta tres cúpulas principales de 12 metros de diámetro cada una y una cúpula central de 64 metros de alto, además de 45 torreones

que ornamentan el edificio. Solamente las tres cúpulas principales, y una cúpula de media naranja han sido cubiertas por azulejos traídos desde Checoslovaquia. Los vitrales, son una composición elaborada de vidrios de colores, que forman diversas figuras lo que aporta un ambiente de meditación dentro de esta edificación.

En la parte frontal de la Catedral se encuentra su imponente puerta principal de estilo renacentista, utiliza el arte del repujado. A sus lados izquierdo y derecho se observan también 12 columnas de mármol, divididas en 6 a cada lado, tienen el fuste liso y están decoradas con los bustos de los apóstoles, acompañados de un racimo de uvas, elemento decorativo que se puede observar igualmente en el interior de la Catedral.

En medio de la fachada frontal se encuentra el rosetón, que sirve para dar luz interior al coro que está ubicado en la entrada, debajo de éste se encuentra adosado un grupo escultórico: el busto de Cristo, con la eucaristía en las manos y dos ángeles a los lados en actitud de adoración; se puede observar además las ventanas bíforas, y en la parte superior en el medio de las dos torres inconclusas, se encuentra ubicada una gran estatua de Santa Ana con la Virgen Niña.

Es importante destacar la mezcla de elementos estilísticos de diferentes escuelas arquitectónicas, entre ellos sobresalen el estilo gótico que se observa en los tres grandes rosetones, las torres frontales, entre otros; y, elementos renacentistas también.

La Catedral cuenta con tres naves: dos laterales y una central; la nave central coronada por arcos de medio punto, tiene pilastras de ladrillo, revestidas de mármol que junto con sus arcos son de estilo románico.



2.2. Situación Actual

La Catedral de la Inmaculada Concepción se ha convertido en un ícono de nuestra ciudad y punto de visita obligatorio para propios y extraños al momento de ingresar al Centro Histórico de la ciudad de Cuenca; a partir del mes de octubre de 2013, ésta se encuentra abierta al público para visitas al Campanario, lo cual ofrece una maravillosa vista de la ciudad, cabe mencionar que para llegar es necesario subir 155 escalones; así también se puede visitar la cripta cuyo acceso es por la calle Sucre; el costo de cualquiera de las dos visitas es de apenas un dólar.

La Catedral de la Inmaculada Concepción se ha deteriorado a lo largo de los años por la falta de mantenimiento y restauración de la misma; el Ministerio de Cultura junto con la Universidad de Cuenca han venido desarrollando y valorando los datos que arroja el programa *VLIR Ciudad Patrimonio Mundial*, (CPM); en el cual dentro de sus varios proyectos se encuentra el de *Reforzamiento estructural de cúpulas de la Catedral, y actualización de los estudios del ex Seminario San Luis*.

Esta investigación se efectúa a través de la Universidad de Cuenca, el Arquitecto Fausto Cardoso es quien dirige el proyecto, además de ser un reconocido catedrático de la Universidad de Cuenca; los estudios han determinado que la restauración de éste inmueble patrimonial debería realizarse en dos fases y, el valor estimado para realizar estos trabajos es de: dos millones de dólares. El proceso de restauración será financiado por el Ministerio de Cultura una vez aprobado el estudio por parte de la Comisión de Áreas Históricas y Cantonales de la Ilustre Municipalidad de Cuenca.

Como una iniciativa de la Curia desde abril del 2014 se ha desarrollado el proyecto *Un dólar por la Catedral*, el cual ha recaudado la suma de \$ 190 000 dólares hasta enero de 2015, este proyecto todavía se encuentra en marcha ya que pretende desarrollar la conciencia de preservación y conservación en la ciudadanía.

2.2.1. Vías de acceso hacia la Catedral de la Inmaculada Concepción

La entrada principal a la Catedral se encuentra ubicada en la calle Benigno Malo, en la misma que encontramos inconvenientes para el ingreso de personas con movilidad reducida ya que cuenta con escalones entre la calle y la vereda, así también encontramos escalones altos entre la vereda y el ingreso a este bien patrimonial.

Ilustración No. 6 Ingreso Principal. Catedral de la Inmaculada Concepción



Fuente: Autoras de la tesis.

Ilustración No. 7 Ingreso calle Benigno Malo y Simón Bolívar



Fuente: Autoras de la tesis.

Si una persona con discapacidad y movilidad reducida desea ingresar a la Catedral de la Inmaculada Concepción, debe dirigirse hacia la calle Sucre en donde existe el acceso adecuado mediante una rampa.

Ilustración No. 8 Acceso calle Mariscal Sucre.



Fuente: Autoras de la tesis.

Ilustración No. 9 Ingreso lateral calle Mariscal Sucre.



Fuente: Foto tomada por las autoras de la tesis.

2.2.2. Alrededores: Servicios turísticos.

Uno de los aspectos más importantes que abarca la presente investigación es conocer la planta turística que se encuentra alrededor de los atractivos analizados y, el nivel de competencias laborales con las que cuentan los prestadores de servicios en cada uno de estos locales y empresas dedicados al turismo. A continuación se detallarán las empresas que se encuentran en las calles aledañas a la Catedral de la Inmaculada Concepción, con un breve resumen de los servicios ofertados.

2.2.2.1. Locales ubicados en la calle Benigno Malo: En esta calle se encuentran los siguientes locales comerciales:

Logotipo No. 1 Raymipampa.



Fuente: www.facebook.com/pages/Raymipampa-Cafe-Restaurante.

Local: Restaurant Raymipamba

Dirección: Benigno Malo 8-59 entre Sucre y Bolívar.

Teléfono: 072 834 159/ 072 824 619

Correo electrónico: raymi859@hotmail.com

El restaurante Raymipamba es muy conocido como un restaurante de comida típica en el centro histórico, gracias a su ubicación es uno de los que recibe mayor número de visitas; dentro de su exquisita comida destaca la gastronomía cuencana además de contar con una gran variedad de comida internacional; su propietario es el Sr. Freddy Álvarez, quien ha logrado adecuar sus instalaciones para poder brindar un servicio de calidad y calidez en su restaurante.

Si bien la edificación no puede ser modificada por las ordenanzas municipales, éste ha logrado adaptarse para que las personas con discapacidad móvil puedan acceder, no obstante, en la entrevista que se le realizó al señor Freddy Álvarez, supo manifestar que el porcentaje de turistas con discapacidad que recibe no supera el 5%, por esta razón no ha visto necesario modificar la estructura del restaurante para hacerlo aún más accesible; se destaca la capacitación del personal que atienden a los clientes que tienen movilidad reducida.

Logotipo No. 2 Tutto Freddo



Fuente: www.facebook.com/HeladeriasTuttoFreddo/photostore.

Local: Angelus by Tutto Freddo

Dirección: Benigno Malo y Bolívar.

Teléfono: 072 831 788 / 072 837 563

Tutto Freddo es una cafetería que no cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad móvil reducida, ya que, el local cuenta con escalones a la entrada y no ha implementado las medidas establecidas dentro de las Normas INEN con respecto a la accesibilidad.

El encargado de la publicidad y administración de este local es el Sr. Iván Ortega, sus oficinas se encuentran en el Tutto Freddo de la Avenida de las Américas, cabe mencionar que de este establecimiento no se pudo obtener información.

2.2.2.2. Locales ubicados en la calle Simón Bolívar: En esta calle se ubican los siguientes locales comerciales y se detalla su respectiva información:

Logotipo No. 3 GuíaTour S.A.



Fuente: Logotipo realizado por las autoras de la tesis.

Local: Agencia de Viajes Guiatours

Dirección: Bolívar 9-41 y Benigno Malo

Teléfono: 072 838004/ 072 835776

Correo electrónico: guiatours@etapanet.net

Durante la visita realizada a esta agencia de viajes, se pudo constatar la falta accesibilidad adecuada para personas con discapacidad móvil reducida y además la falta de competencias laborales, por parte del personal de servicio al cliente, y el personal no capacitado dentro de esta agencia.

Logotipo No. 4 LAN



Fuente: www.facebook.com/LANenEcuador/photos.

Local: Aerolínea LAN

Dirección: Simón Bolívar 9-18 y Benigno Malo

Teléfono: 072 838 055

Correo electrónico: mgomez@transoceanica.com.ec

En esta aerolínea la falta de afluencia de las personas con discapacidad móvil reducida para optar por sus servicios, han ocasionado, que esta institución no cuente con el acceso para dichas personas conforme la entrevista realizada a la Gerente Economista Mara Gómez; sin embargo, en el supuesto de que llegasen personas con este tipo de discapacidad cuentan con la ayuda de los guardias de seguridad para subir los dos escalones existentes.

2.2.2.3. Locales ubicados en la calle Padre Aguirre: En esta calle se encuentran los siguientes locales que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No 5 Hotel Catedral



Fuente: Logotipo realizado por las autoras de la tesis.

Local: Hotel Catedral

Dirección: Padre Aguirre 8- 19 y Mariscal Sucre

Teléfono: 072 823204

En la investigación realizada se constató que este establecimiento no cuenta con la accesibilidad adecuada para las personas con discapacidad móvil reducida, ya que existen escalones a la entrada y, la puerta es difícil de ingreso es difícil de manipular para estas personas; además en este hotel sus trabajadores no cumplen con las competencias laborales necesarias lo cual se ve reflejado en la falta de atención a los clientes y su indisposición para atenderlos por parte de las recepcionistas, especialmente.

2.2.2.4. Locales ubicados en la calle Sucre: En esta calle se ubican los siguientes locales comerciales y se presenta su respectiva información:

Logotipo No. 6 Dolce



Fuente: www.facebook.com/pages/Dolce-Heladeria.

Local: Heladería y Cafetería Dolce

Dirección: Mariscal Sucre y Padre Aguirre esquina

Teléfono: 072 842 160

Correo electrónico: maru_495@hotmail.com

En la visita realizada se constató que este establecimiento cuenta con accesibilidad adecuada para personas con discapacidad móvil reducida en la entrada principal, sin embargo sus asientos y el espacio dentro de este local es muy reducido para una silla de ruedas. Su propietaria es la Ingeniera María Eugenia Tigre; no fue posible obtener mayor información de este local.

Logotipo No. 7 Restaurant Internacional Don Colón



Fuente: <https://www.google.com.ec>

Local: Restaurante Internacional Don Colón

Dirección: Calle Mariscal Sucre 9 – 14 Benigno Malo

Teléfono: 072 829 397 / 0998 970 703

Correo electrónico: coloncampos45@gmail.com

Este establecimiento cuenta con espacios al aire libre a los cuales sí pueden acceder las personas con discapacidad móvil reducida para disfrutar del variado menú que este restaurante ofrece, entre los platos que podemos destacar constan: parrilladas, mariscos, comida típica, entre otros. Su propietario es el Sr. Colón Campos quien además de ser el dueño es el chef de este local.

2.2.3. Percepción del turista con discapacidad en la Catedral de la Inmaculada Concepción

Resultados obtenidos con la investigación, utilizando la técnica de encuestas realizadas a las personas que visitaron la Catedral de la Inmaculada Concepción: (Gráficos, ver Anexo 2)

1. Señale cuál de estos atractivos ha visitado.

- a) Catedral Nueva.
- b) Catedral Vieja.
- c) Plaza de las Flores.

El resultado de ésta primera pregunta determinó que el 51% de la muestra con respecto a los otros atractivos visitaron la Catedral de la Inmaculada Concepción.

2. ¿Tuvo usted dificultad para ingresar a estos atractivos?

- a) Sí.
- b) No.

El 69% de los encuestados respondió que *Sí* tuvo dificultad para ingresar a éste atractivo, mientras que un porcentaje de 31% dijeron *No*, lo que muestra que el acceso no es adecuado y existe la dificultad para que las personas con discapacidad móvil reducida ingresen a este atractivo.

3. Si la respuesta anterior fue *Sí* señale, ¿qué tipo de dificultad tuvo al ingresar a estos atractivos?

- a) Rampas.
- b) Pasamanos.
- c) Aceras.
- d) Señalización.
- e) Iluminación.



El resultado de esta interrogación es de mayor porcentaje en la opción a) Rampas, con un 55%. Esto quiere decir que las personas que tratan de ingresar a estos atractivos se ven dificultadas por la poca accesibilidad arquitectónica que en este atractivo existe.

4. ¿Recibió usted ayuda adecuada al visitar estos atractivos?

- a) Sí.
- b) No.

El resultado de la ayuda que las personas con discapacidad móvil reducida recibieron fue un 33% en la respuesta afirmativa y un 67% en la respuesta negativa, mostrando así un desinterés por parte de la atención del personal.

5. En caso de una respuesta negativa señale que sucedió.

- a) Falta de atención.
- b) Falta de personal.
- c) Personal no capacitado para atender a discapacitados.
- d) Demora en el servicio.
- e) Indiferencia.

El porcentaje del 48% que corresponde a la opción b) falta de personal, lo cual corrobora la respuesta obtenida en la pregunta anterior, por lo tanto, los turistas con discapacidad y movilidad reducida ven deficiente en la atención que pueden recibir en este atractivo.

6. ¿Tuvo una buena experiencia visitando estos atractivos?

- a) Si
- b) No

A pesar de la falta de atención en este atractivo a las personas con discapacidad y movilidad reducida, la experiencia de haber visitado este atractivo le resultó buena con un 69% de satisfacción, recalando que esta satisfacción se debe a la belleza arquitectónica, más no a la atención recibida.

7. En caso de una respuesta negativa mencione, ¿Qué tipo de mejoras necesitan estos atractivos?

Finalmente, conforme las respuestas obtenidas en la encuesta realizada se pudo determinar que en la Catedral de la Inmaculada Concepción se requiere hacer mejoras en su infraestructura a más de capacitar a la ciudadanía en general para que podamos brindar un mejor servicio a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

2.3. Aplicabilidad de las Normas INEN.

Para proceder con el análisis de la aplicación de las Normas INEN en la Catedral de la Inmaculada Concepción se utilizarán cuadros comparativos en los que se determinará la aplicabilidad de esta normativa.

2.3.1 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.

Se considera importante el objeto de esta Norma INEN ya que:

Esta norma establece las características que deben tener las señales a ser utilizadas en todos los espacios públicos y privados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporciona orientación, asistencia e información (1).

En cuanto a las señales la Norma INEN 2 239:2000, tiene los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 1 Requisitos Visuales. Norma INEN 2 239. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las señalizaciones visuales deben estar claramente definidas en su forma, color <i>contraste</i> y grafismo (1).		X
Deben estar bien iluminadas (1).		X
Las superficies no deben tener o causar reflejos que dificulten la lectura del texto o identificación del pictograma (1).		X
No se deben colocar las señales bajo materiales reflectivos (1).		X
Se debe diferenciar el texto principal, de la leyenda secundaria (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 2 Requisitos: Ubicación. Norma INEN 2 239. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las señales visuales ubicadas en las paredes, deben estar preferiblemente a la altura de la vista, altura superior a 1 400 mm (1).	X	
Los emisores de señales visuales y acústicas que se coloquen suspendidos, deben estar a una altura superior a 2 100 mm (1).	X	
Las señales táctiles de percepción manual, deben ubicarse a alturas comprendidas entre 800 mm y 1 000 mm (1).		X
En el exterior de los edificios públicos y privados, debe existir el símbolo de accesibilidad, que indique que el edificio es accesible o franqueable (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 3 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 239. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las letras deben tener dimensiones superiores a 15mm. Se recomienda el empleo de letras en relieve, pero éstas no deben sobresalir demasiado, de manera de no perjudicar su legibilidad desde el costado. Para las personas con baja visión, se recomienda el empleo de letras de 15mm a 40mm de altura y 1mm de relieve (2).		X
Las señalizaciones mediante cambio de textura en los pisos deben tener una longitud > a 1000 mm (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 4 Requisitos: Señales de alarma. Norma INEN 2 239. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Deben estar diseñadas y localizadas de manera que sea de fácil interpretación y destacadamente perceptibles (2).		X
Las señales de alarma audibles deben producir un nivel de sonido de 80 dB y nunca deben exceder los 100 dB (2).	X	
Las señales de forma luminosa deben ser intermitentes, en colores que contrasten con el fondo (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicabilidad de la Norma INEN 2 239 en este atractivo se puede concluir cerciorando la inexistencia de la señalización, ya que, no cuenta con las señales visuales, su ubicación, su dimensión y no existe señalización para alarmas que permitan al visitante con discapacidad móvil reducida desenvolverse en este espacio.

2.3.2 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 240: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.

Como objeto, “Esta Norma establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar al público que lo señalizado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida” (1).

En cuanto a las características generales la Norma INEN 2240:2000 tiene los siguientes requisitos y se examinará su aplicación en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 5 Requisitos específicos. Norma INEN 2 240. CI.

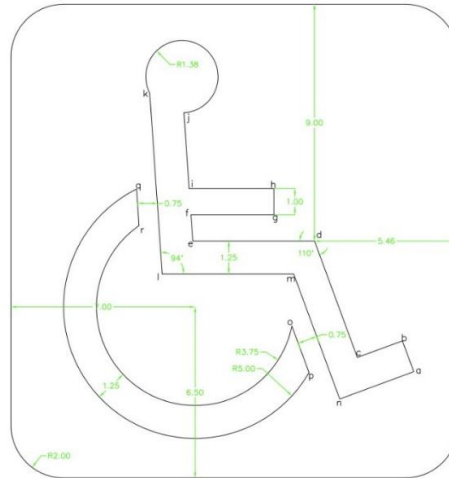
REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Este símbolo contiene la imagen estilizada de una persona en silla de ruedas (1).		X
La imagen debe ser de color blanco sobre un fondo de color azul, a menos que existan razones precisas para usar otros colores (1).		X
La imagen, debe mirar a la derecha (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 10 Símbolo de sillas de ruedas.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 11 Medidas del símbolo de silla de ruedas.

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: Se pudo constatar que la Norma INEN 2240 referente a los símbolos gráficos y sus características de señalética en este atractivo no se aplican.

2.3.3 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 243: 2010; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.

Como objeto, “Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales de construcción que deben cumplir las vías de circulación peatonal, tanto públicas como privadas” (1).

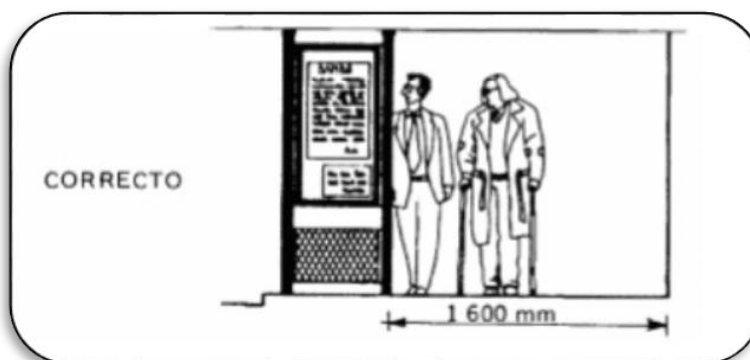
En cuanto a las dimensiones mínimas y características de construcción, la Norma INEN 2243:2000 tiene los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 6 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 243 CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las vías de circulación peatonal deben tener un ancho mínimo libre sin obstáculos de 1 600mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro \geq a 90° , el ancho libre debe ser \geq a 1600mm (1).	X	
Las vías de circulación peatonal deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde el piso hasta un plano paralelo ubicado a una altura mínima de 2 200mm (1).	X	
La diferencia del nivel entre la vía de circulación peatonal y la calzada no debe superar 100mm de altura. Cuando se supere los 100mm de altura, se debe disponer de bordillos de acuerdo con la NTE INEN 2 244 (2).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 12 Medidas adecuadas de la calzada.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 13 Acera de ingreso a Catedral de la Inmaculada.

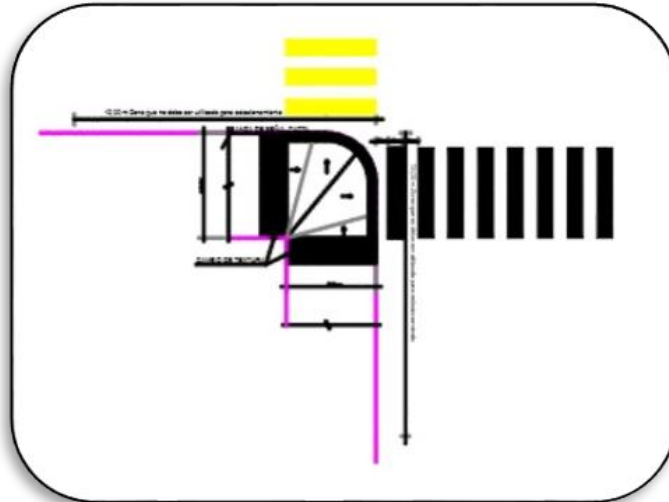
Fuente: Autoras de la tesis

Cuadro No. 7 Requisitos Complementarios. Norma INEN 2 243 CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Cuando exista un tramo continuo de la acera máximo de 100m se dispondrá de un ensanche de 800mm con respecto al ancho de la vía de circulación existente (2).	X	
Los pavimentos de las vías de circulación peatonal deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en su superficie (3).	X	
En todas las esquinas o cruces peatonales donde existan desniveles entre la vía de circulación y la calzada, éstos se deben salvar mediante rampas (3).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 14 Dimensiones. Esquinas y cruces peatonales. Norma INEN 2 243 CI.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 15 Esquina de la Catedral de la Inmaculada Concepción.



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación: Una vez que se ha analizado la aplicación de la Norma INEN 2 243 en este atractivo, se pudo evidenciar la aplicación total en lo referente a las vías de circulación peatonal, lo cual facilita el tránsito de personas con discapacidad móvil reducida en estos espacios.

2.3.4 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 244: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Agarraderas, bordillos y pasamanos.

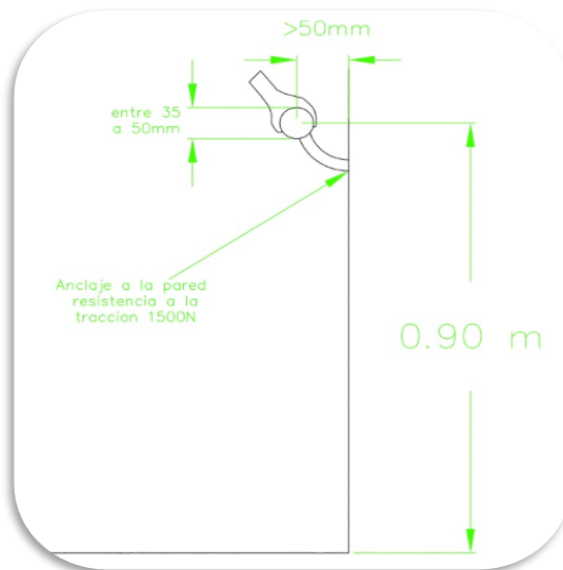
“Esta Norma establece las características que debe cumplir las agarraderas, bordillos y pasamanos al ingreso y dentro de los edificios.” (Servicio Ecuatoriano de Normalización), cuya aplicabilidad se constató en la Catedral de la Inmaculada Concepción y se resume en el cuadro Nro. 8.

Cuadro No. 8 Requisitos Específicos. Agarraderas. Norma INEN 2 244 Cl.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las dimensiones de la sección transversal deben estar definidas por el diámetro de la circunferencia circunscrita a ella y deben estar comprendidas entre 35mm y 50 mm (1).		X
La separación libre entre la agarradera y la pared u otro elemento debe ser mayor/ igual a 50mm (1).		X
Las agarraderas deben ser construidas con materiales rígidos que sean capaces de soportar como mínimo, una fuerza de 1 500 N sin doblarse ni desprenderse (2).		X
Los extremos deben tener diseños curvados, de manera de evitar el punzonado o eventuales enganches (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 16 Dimensiones de agarradera.

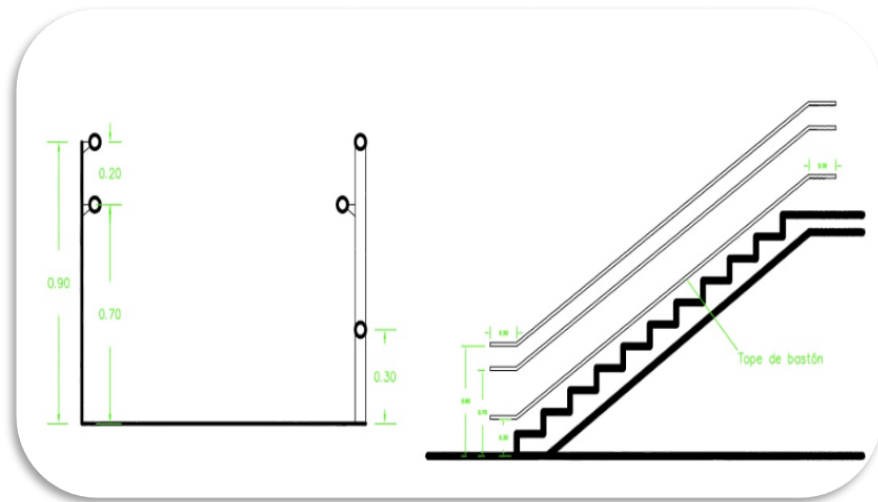


Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 9 Requisitos de pasamanos. Norma INEN 2 244. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
La sección transversal del pasamano debe ser tal que permita el buen deslizamiento de la mano y la sujeción fácil y segura, recomendándose a tales efectos el empleo de secciones circulares y/o ergonómicas (2).		X
La separación libre entre el pasamano y la pared u otra obstrucción debe ser mayor o igual a los 50 mm (2).		X
Los pasamanos deben ser contruidos con materiales rígidos y estar fijados firmemente dejando sin relieve la superficie del deslizamiento (2).		X
Los pasamanos deben ser colocados uno a 900 mm de altura, recomendándose la colocación de otro a 700 mm de altura medidos verticalmente en su proyección sobre el nivel del piso terminado (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 17 Dimensiones correctas de pasamanos CI.

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: Las características de la Norma INEN 2 244 en este atractivo no se aplican, ya que, las medidas establecidas por esta norma no son adaptables para el acceso hacia la Catedral de la Inmaculada Concepción por la presencia de los numerosos escalones que se encuentran en cada una de sus entradas.

2.3.5 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 245: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas que se construyan en espacios abiertos y en edificaciones para facilitar el acceso a las personas.” (1)

En cuanto a las dimensiones mínimas y características de construcción ésta Norma presenta los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 10 Requisitos de Dimensiones. Norma INEN 2 245. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Pendientes longitudinales. Hasta los 10 metros: 8% a 10% (1).		X
Pendiente transversal. La pendiente transversal máxima se establece en el 2% (1).		X
Ancho mínimo. El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm (2).		X

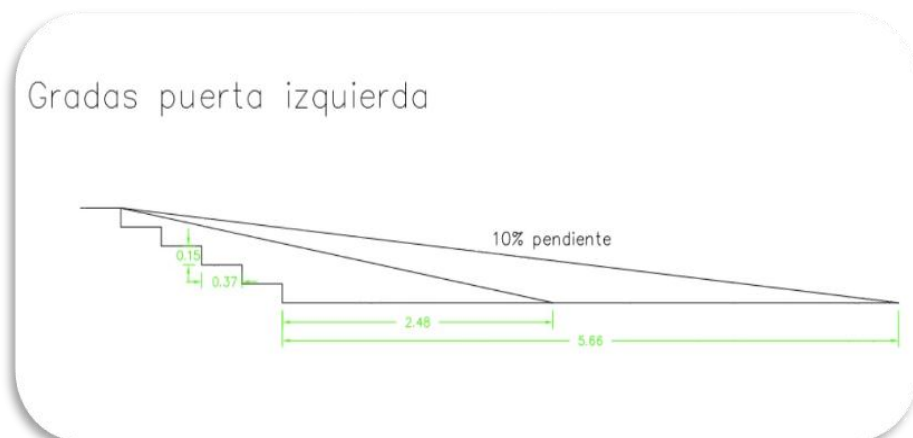
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 11 Características generales. Norma INEN 2 245. CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Cuando las rampas superen el 8% de pendiente debe llevar pasamanos (3).		X
Cuando se diseñen rampas con anchos mayor o igual a 1 800 mm, se recomienda la colocación de pasamanos intermedios (3).		X
Cuando las rampas salven desniveles superiores a 200 mm deben llevar bordillos (4).		X
El pavimento de las rampas debe ser firme, antideslizante y sin irregularidades (4).		X
Las rampas deben señalizarse en forma apropiada (4).		X

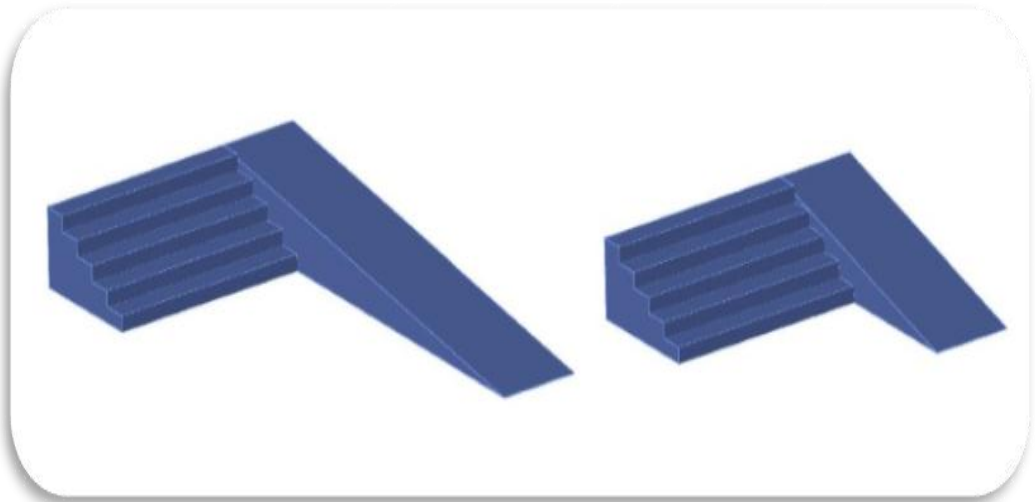
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 18 Medidas de escalones izquierdos y posibles rampas.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 19 Representación 3D de rampas parte izquierda.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2 245 en este atractivo es inexistente debido a las dimensiones que tienen la huella y contrahuella de los escalones que se encuentran en las entradas a la Catedral de la Inmaculada.

2.3.6 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 247: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características Generales.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir los corredores y pasillos en los edificios.” (1)

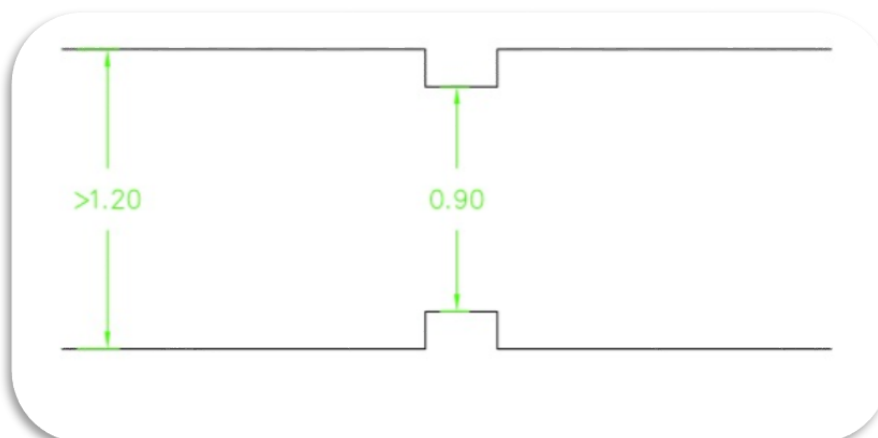
Se examinará la aplicación de las dimensiones establecidas en ésta Norma en la Catedral de la Inmaculada Concepción.

Cuadro No. 12 Requisitos de Dimensiones. Norma INEN 2 247.CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Los corredores y pasillos en edificios de uso público, deben tener un ancho mínimo de 1 200 mm. Donde se prevea la circulación en forma simultanea de dos sillas de ruedas, éstos deben tener un ancho mínimo de 1 800 mm (1).	X	
Los corredores y pasillos deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde su piso hasta un plano paralelo a él ubicado a 2 050 mm de altura. Dentro de este espacio no se puede ubicar elementos que lo invadan (1).	X	
En los corredores y pasillos, poco frecuentados de los edificios de uso público, se admiten reducciones localizadas del ancho mínimo. El ancho libre en las reducciones nunca debe ser menor a 900 mm (1).	X	
Las reducciones no deben estar a una distancia menos de 300mm, medida sobre el eje longitudinal (1).	X	
La longitud acumulada de todas las reducciones nunca debe ser mayor al 10% de la extensión del corredor o pasillo (1).	X	

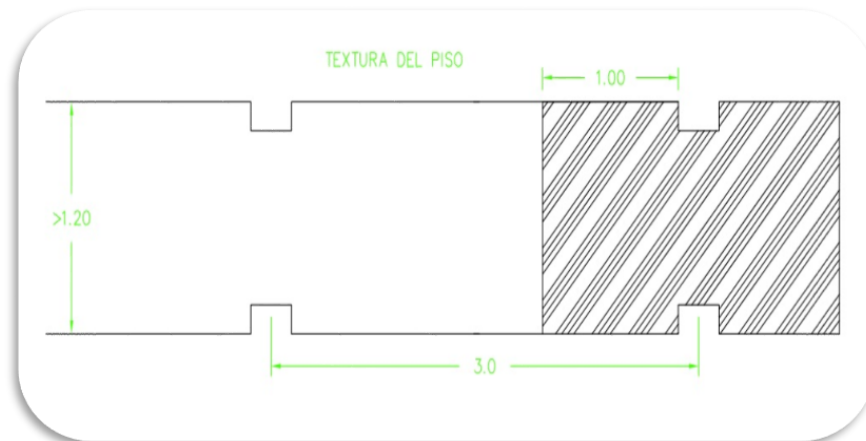
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 20 Dimensiones generales de pasillos CI.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 21 Dimensiones de reducción y cambio de textura CI.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 13 Características funcionales. Corredores y pasillos. Norma INEN 2 247.CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
El diseño y disposición de los corredores y pasillos así como la instalación de señalización adecuada debe facilitar el acceso a todas las áreas que sirven, así como la rápida evacuación o salida de ellas en casos de emergencia (2).		X
El espacio de circulación no se debe invadir con elementos de cualquier tipo (2).	X	
Los pisos de corredores y pasillos deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en el acabado (2).	X	
Los elementos tales como equipos de emergencia, extintores y otros de cualquier tipo cuyo borde inferior este por debajo de los 2 050 mm de altura, no pueden sobresalir más de 150 mm del plano de la pared (2).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 17 Pasillo izquierdo de la Catedral de la Inmaculada Concepción.



Autores: Autoras de la tesis.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2 247 en este atractivo respecto a los corredores y pasillos es parcial, ya que, los parámetros de señalización de esta Norma no han sido adaptados al funcionamiento de éste.

2.3.7 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 249: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las escaleras en los edificios.” (1)

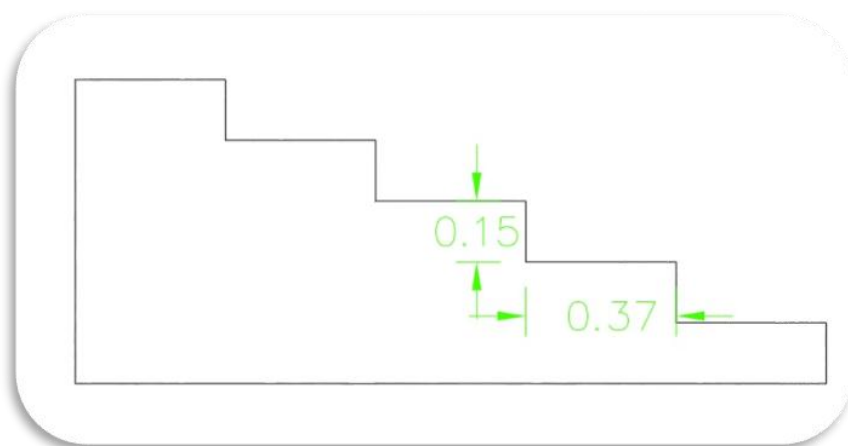
Se examinará la aplicación de las dimensiones establecidas en ésta Norma en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 13 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 249.CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Ancho: Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 1 00 mm (1).	X	
Contrahuella (a): Todas las contrahuellas deberán tener una altura menor o igual a 180 mm (1).	X	
Huella (b): las dimensiones de las huellas deben ser las que resulten de aplicar la fórmula (1): $2 a + b = 640\text{mm}$ $b = 640\text{mm} - 2 a$	X	
Tramos rectos. Las escaleras podrán tener tramos continuos con descanso de hasta diez escalones como máximo (1).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 22 Dimensiones generales. Escalones.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No.23 Ingreso. Parte izquierda de la Catedral de la Inmaculada Concepción.



Fuente: Autoras de la tesis.

Cuadro No. 14 Características generales. Norma INEN 2 249 CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las huellas deben tener el borde o aristas redondeados, con un radio de curvatura máximo de 10 mm y de forma que no sobresalga del plano de la contrahuella (1).		X
Todas las contrahuellas deben ser sólidas (2).	X	
Antes del inicio de las escaleras, debe existir un cambio perceptible de textura igual al ancho de la grada (2).		X
El ángulo que forma la contrahuella con la huella, debe estar comprendido entre los 75° y los 90° (2).	X	
Los pisos deben ser antideslizantes sin relieves mayores a 3 mm en su superficie (2).	X	
Debe evitarse el uso de las escaleras de menos de tres escalones o escalones aislados (2).	X	
Las escaleras deberán estar debidamente señalizadas, de acuerdo con la NTE INEN 2 239 (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2249 en este atractivo respecto a las escaleras es parcial, ya que, las dimensiones son correctas, sin embargo, la falta de ciertos parámetros de esta norma como el cambio de texturas, hace que no se cumpla en este atractivo en su totalidad.

2.3.8 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 301: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos.

“Esta Norma establece los requisitos que deben tener los pavimentos de los espacios de circulación peatonal.” (1)

Se examinará la aplicación de los requisitos establecidos en ésta Norma en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 15 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 301 CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las superficies deben ser homogéneas, libres de imperfecciones y de características antideslizantes en mojado, para los espacios exteriores (1).	X	
Si el pavimento está compuesto de piezas, los materiales empleados no deben tener una separación mayor a 11 mm en una profundidad de 3 mm (1).	X	
La diferencia de los niveles generados por el grado de textura no debe exceder a 2 mm (1).	X	
Si los espacios de circulación peatonal son lisos, la señalización de piso debe realizarse mediante un cambio de textura (1).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 24 Pavimento de la calle Benigno Malo.



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación. La aplicabilidad de la Norma INEN 2301 en este atractivo con respecto a los pavimentos es completa, ya que, los requisitos que ésta determina son aplicados en su totalidad.

2.3.9 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 309: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las puertas, que se requieran en las edificaciones para facilitar el acceso.” (1)

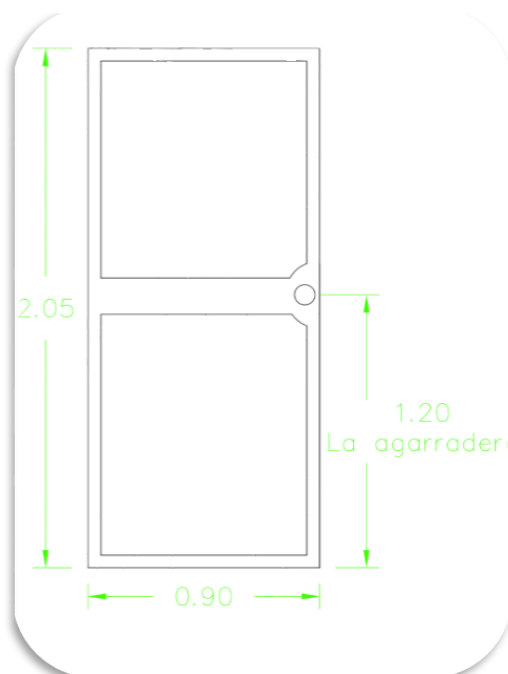
Se examinará la aplicación de los requisitos establecidos en ésta Norma en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 16 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 309 CI.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las puertas debe tener las siguientes dimensiones: ancho libre mínimo de 900 mm y la altura 2 050 mm (1).	X	
Las agarraderas de las puertas y sus cerraduras deben ser fáciles de manipular por las personas con discapacidad y movilidad reducida; debe reme rima barra horizontal ubicada entre 800 mm y 1200 del nivel del piso terminado (2).		X
Umbrales. No deben existir umbrales levantados (3).	X	
Zócalo. Debe existir un zócalo de protección mayor o igual 300 mm de alto de todo el ancho de la puerta y en las dos caras de la misma para poder disminuir los efectos de choque del reposapiés de la silla de ruedas (3).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 25 Dimensiones generales. Puerta abatible.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.



Observación. La aplicabilidad de la Norma INEN 2309 en este atractivo con respecto a los espacios de acceso en las puertas es parcial, ya que, los requisitos que ésta establece se aplican, sin embargo, la falta de ciertos parámetros como por ejemplo: medidas de ubicación de las agarraderas y la dificultad para poder abrir las puertas, hace que no se cumpla en su totalidad.

2.3.10. Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 433: 2008; Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de las competencias laborales.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que: “Esta Norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que determinan su desempeño (1)”.

En cuanto al servicio personalizado de información turística ésta Norma tiene los siguientes elementos de las competencias y se revisará su aplicación en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 17 Elementos de las competencias: Conocimientos. Norma INEN 2 433 CI.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Términos técnicos de alojamiento (2).	X	
b) Servicios de hotelería; conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento (2);		X
c) Procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos (2);		X
d) Aspectos históricos y geográficos de la ciudad (2);	X	
e) Procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar (2);		X
f) Atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad (2);	X	
g) Normas de higiene personal (2);	X	
h) Técnicas de servicio al cliente (2);	X	
i) Normas de etiqueta social (2);		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 18 Elementos de las competencias. Habilidades. . Norma INEN 2 433 CI.

Habilidades	APLICA	NO APLICA
a) Comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados (2);	X	
b) Trabajo en equipo(2);	X	
c) Comprender e interpretar lenguaje corporal (2);		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.



Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2433 en este atractivo turístico, se determina que, varios parámetros fundamentales en cuanto a las competencias laborales no son aplicados en este atractivo, lo que impide un desarrollo del servicio turístico profesional.

2.3.11. Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la Norma INEN 2 451: 2008; Turismo. Hospitalidad. Requisitos de las competencias laborales.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que:

“Esta Norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad que indica los elementos de competencia que determinan su desempeño” (1).

En cuanto a los requisitos de las competencias laborales ésta Norma tiene los siguientes elementos como requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral de la Inmaculada Concepción:

Cuadro No. 19 Elementos de las competencias. Conocimientos. Norma INEN 2 451 CI.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales (2);	X	
b) Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad (2);		X
c) Procedimientos de emergencia (2);	X	
d) Principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo (2);	X	
e) Aspectos básicos de la cultura local y nacional (2);	X	
f) Conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa (2);	X	
g) Técnicas de servicio al cliente (2);		X
h) Técnicas de trabajo en equipo (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 20 Elementos de las competencias. Habilidades. Norma INEN 2 451 CI.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados (2);	X	
b) Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo (2);	X	
c) Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual/ no verbal;		X
d) Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas (2);	X	
e) Capacidad para planificar y organizar su trabajo (2).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2451 en este atractivo se concluye manifestando la falta de participación de todas las personas involucradas en el atractivo, además de la falta de preparación profesional y la puesta en práctica en el otro caso para el correcto desempeño de las competencias laborales.

Observación Capítulo 2:

Luego de un amplio análisis de las Normas INEN, el resultado de las encuestas realizadas y el trabajo de campo se determina que:

- El trato que se da a las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico en la Catedral de la Inmaculada es poco adecuado en relación a las normas INEN.
- La atención no es improvisada ya que los prestadores de servicios de ésta Catedral han tenido una preparación previa en atención al cliente.
- Aunque las instalaciones del lugar están parcialmente adaptadas a las Normas INEN, no existe manera de hacer modificaciones a este bien patrimonial.



CAPÍTULO 3

3. LA CATEDRAL DEL SAGRARIO: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

3.1 Breve reseña histórica de la Catedral del Sagrario.

Ilustración No. 26 Catedral del Sagrario



Fuente: <http://www.ign.com/>

La Catedral del Sagrario, más conocida como la Catedral Vieja está ubicada en las calles Mariscal Sucre y Luis Cordero, comenzó su construcción en el año 1567 con el afán de representar en gran medida la fe de los habitantes de la ciudad y se la llamaba la *iglesia matriz*. Además constituye la obra arquitectónica construida desde la época de fundación que perdura hasta la actualidad; su financiamiento estuvo a cargo de la corona española siendo ahora conocida como *Catedral Vieja*.

Con esta construcción se aprovechó para elevar las paredes laterales de la nave con el objeto de hacer un templo tipo basílica. El área que estaba destinada para la Catedral Vieja era de toda una manzana en la que se incluía un cementerio llamado *Ayacorral*, que posteriormente fue vendido para cubrir los gastos de la reconstrucción.



En 1967, cuando se consagró la Catedral de La Inmaculada Concepción, la Catedral Vieja pasó a ser nuevamente la Iglesia del Sagrario y se la siguió utilizando para el culto, sin embargo, en 1981 cerró sus puertas ya que estaba muy deteriorada. En 1999, después de varias gestiones por parte del Alcalde de ese entonces, Arq. Fernando Cordero, y del Monseñor Alberto Luna Tobar, se firmó un convenio entre la Ilustre Municipalidad de Cuenca y la Curia Arquidiocesana para la restauración que tardó seis años.

El área en la que se intervino es de unos 2 800 metros cuadrados aproximadamente y su costo total superó los \$1 214 000 dólares que fueron cubiertos por el Municipio y de una agencia española de Cooperación Internacional. La última parte de la restauración fue el presbiterio en el cual se restauraron 500 metros cuadrados de pintura mural que fueron cubiertos en las anteriores restauraciones.

Gustavo Lloret, el restaurador que realizó el mantenimiento recalcó que los trabajos de restauración que se realizaron dentro de la catedral usaron herramientas como bisturí y químicos, de esta forma se pudo remover la pintura, para ello trabajaron treinta trabajadores entre restauradores y ayudantes que realizaron esta actividad durante un año y medio.

Por otro lado, en el año 2003 que concluyó la primera fase de restauración, se enfocó en recuperar las cuatro capillas que se encuentran en el interior de la iglesia. Estas capillas en su interior tienen decoraciones con una mezcla de estilos europeos e incluso árabes, por lo tanto su restauración fue muy retardada.

Para Lloret, el resto de espacios del templo tienen una mezcla de estilos arquitectónicos, que fueron incorporados en la restauración de 1924. Toda esta restauración fue una dura labor en la cual se utilizaron técnicas y métodos tradicionales, que fueron mejorados, con los materiales que provee la industria actual, estos se dice que mejoraran la resistencia de la misma. Por ejemplo: en las paredes interiores se utilizó pintura de tierra, con la finalidad de que esto ayude a conservar las cualidades originales del espacio.

Toda esta recuperación tenía como objetivo restaurar 22 lienzos y 40 imágenes, para poder utilizarlos actualmente en el Museo de Arte Religioso que ya está funcionando. Finalmente se pudieron recuperar 1000 metros de pintura mural.

3.2 Situación Actual

La Catedral del Sagrario, está siendo restaurada por el cuencano Mario Montero, restaurador de obras de arte quien trabaja para la Ilustre Municipalidad de Cuenca. El proceso de restauración inicio en el mes de septiembre y culminó a finales de noviembre; la primera etapa empezó por el cambio de las luminarias por dicroicos logrando prolongar la iluminación con menor consumo, lo que se conseguirá con este cambio es la protección de las obras de arte, piezas fundamentales de este museo. Durante esta primera etapa se ha realizado el levantamiento de un inventario de las obras existentes en la Catedral junto con el Instituto de Patrimonio Cultural.

Así también se incorporarán nuevos espacios dentro de la misma que estarán localizados en el área de exhibición de fotografías, estos espacios serán: la venta de artesanías, otra con souvenirs de la Catedral del Sagrario, una cafetería, un auditorio para eventos con capacidad de treinta personas y una sala de exposición para diferentes artistas locales, nacionales e internacionales, señalética en dos idiomas español e inglés, éstas constan de cédulas de 9x12 centímetros; también se ha instalado un panel interactivo en el cual se puede revisar los diferentes puntos turísticos de la ciudad y como dirigirse hacia ellos.

3.2.1. Vías de acceso hacia la Catedral del Sagrario.

Para poder visitar la Catedral del Sagrario el acceso más óptimo es ingresar por las calles Luis Cordero y Sucre esquina, en donde se encuentran rampas en cada una de ellas.

Ilustración No. 27 Esquina. Calles Luis Cordero y Mariscal Sucre.



Fuente: Autoras de la tesis.

El acceso por las calles Simón Bolívar y Luis Cordero también es una alternativa, ya que, estas esquinas cuentan con rampas.

Ilustración No. 28 Esquina. Calles Simón Bolívar y Luis Cordero.



Fuente: Autoras de la tesis.

Para el ingreso a la Catedral del Sagrario en la calle Luis Cordero, existe un escalón de 14,5 centímetros que, con ayuda del personal de seguridad lograrán subir una silla de ruedas.

Ilustración No. 29 Acceso principal de la Catedral del Sagrario, calle Luis Cordero.



Fuente: Autoras de la tesis

Para el ingreso hacia el interior de la Catedral del Sagrario no se observa ninguna dificultad, ya que, las puertas se mantienen abiertas para tener la superficie uniforme.

Ilustración No. 30 Ingreso Principal Catedral del Sagrario.



Fuente: Autoras de la tesis

3.2.2. Alrededores: Servicios turísticos.

Dentro de esta investigación es fundamental conocer la planta turística que se encuentra alrededor de éste atractivo y el nivel de competencias laborales que poseen estos prestadores de servicios en cada uno de los locales comerciales y empresas dedicadas al turismo. A continuación se detallará las diferentes empresas localizadas cerca de la Catedral del Sagrario.

3.2.2.1. Locales ubicados en la calle Luis Cordero: En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No. 8 Sucre Salé Café



Fuente: <https://www.facebook.com/pages/SUCRÉ-SALÉ-CAFÉ>.

Local: Sucre Salé Café

Dirección: Luis Cordero 8-74 y Mariscal Sucre.

Teléfono: 072 845181

Esta es una de las más recientes cafeterías que se encuentran en esta calle, el lugar estratégico en donde está ubicado es favorecido por la cultura y tradición de las casas patrimoniales que le rodean. La casa en donde está ubicada es parte de la historia de la ciudad ya que fue la casa de la familia Ordoñez Mata, quienes eran exportadores de sombreros de paja toquilla y cascarilla, es decir, fueron una familia con un gran poder adquisitivo. Actualmente es la Casa de la Familia Eljuri, esta cafetería sobresale además por la decoración interna que expone una mezcla colonial y actual.

3.2.2.2. Locales ubicados en la calle Simón Bolívar: En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No. 9 Frutilados



Fuente: http://gringosabroad.com/ecuador/frutilados_front.

Local: Frutilados Café

Dirección: Bolívar y Luis Cordero.

Teléfono: 072 849062

Frutilados Café es un establecimiento en donde se puede degustar diferentes postres como: helados, creps, cafés, pasteles, y una extensa variedad de picadas de sal, sumado al buen ambiente y la buena atención por parte del personal de esta cafetería, quienes sin duda podrán asistirlo en el caso de tener movilidad reducida, ya que, el escalón de ingreso permite que se pueda ingresar hasta una silla de ruedas.

3.2.2.3. Locales ubicados en la calle Antonio Borrero: En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No. 10 Hotel Santa Lucía



Fuente: www.santaluciahotel.com.

Local: Santa Lucía Hotel Boutique

Dirección: Antonio Borrero 8-44 y Sucre

Teléfono: 072 828000

Página web: www.santaluciahotel.com

Su página web www.santaluciahotel.com, menciona que:

El Hotel Santa Lucía está ubicado en una de las zonas más bellas del Centro Histórico, comercial y financiero de Cuenca, a pocos pasos del Parque Central. El hotel ha sido restaurado en una casa republicana que data del año 1859, con hermosos detalles de la época; cuenta con 20 habitaciones modernas y confortables, una tratoria en el patio central, salón para té y cafetería con lo mejor de la cocina ecuatoriana e internacional (1).

Logotipo No. 11 La Fornace



Fuente: http://gringosabroad.com/ecuador/la_fornace_front.

Local: Gelatería La Fornace:

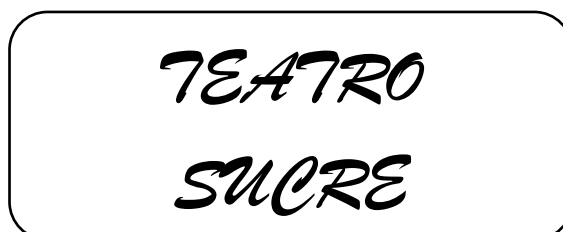
Dirección: Antonio Borrero 8-29 y Sucre

Teléfono: 072 847246

Esta gelatería ofrece exquisitos helados, postres y pizzas, el acceso para personas con movilidad reducida al medio físico es bastante difícil ya que la entrada no cuenta con el espacio para este acceso, así también el espacio existente entre las mesas es muy estrecho.

3.2.2.4. Locales ubicados en la calle Mariscal Sucre: En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No 12. Teatro Sucre



Fuente: Autoras de la tesis.

Local: Teatro Sucre

Dirección: Calle Mariscal Sucre y Luis Cordero.

Teléfono: 0999270920

El Teatro Sucre, edificio emblemático de nuestra ciudad, ha sido desde 2006 sede de importantes encuentros artístico – culturales, tales como: presentación de orquestas sinfónicas a nivel nacional e internacional, presentaciones de danzas folclóricas, clásicas y contemporáneas así como apertura de festivales de cultura y arte, lanzamiento de un producto, entre otros; gracias a esto y a su trayectoria se ha convertido en un hito importante local en la ciudad de Cuenca también ha sufrido un proceso de restauración de dos años siendo su director actual el Dr. Esteban Segarra.



3.2.3. Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad en la Catedral del Sagrario.

Resultados obtenidos con la investigación, utilizando la técnica de encuestas realizadas a las personas que visitaron la Catedral del Sagrario: (Gráficos, ver Anexo No. 2)

La entrevista contiene las siguientes preguntas:

1. Señale cuál de estos atractivos ha visitado.
 - a) Catedral Nueva.
 - b) Catedral Vieja.
 - c) Plaza de las Flores.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los turistas con discapacidad y movilidad reducida la visita a la Catedral del Sagrario es de un 31% con respecto a los otros dos atractivos analizados en este trabajo.

2. ¿Tuvo usted dificultad para ingresar a estos atractivos?
 - a) Sí.
 - b) No.

En comparación con la Catedral de la Inmaculada Concepción, los turistas con discapacidad que visitaron la Catedral del Sagrario, no tuvieron dificultad alguna al ingresar al Museo de la Catedral Vieja ya que solo existe un escalón en la entrada principal.

3. Si la respuesta anterior fue *Sí* señale, ¿qué tipo de dificultad tuvo al ingresar a estos atractivos?
 - a) Rampas.
 - b) Pasamanos.
 - c) Aceras.
 - d) Señalización.
 - e) Iluminación.



El resultado de esta interrogación es de mayor porcentaje en la opción a) Rampas. Esto quiere decir que las personas que tratan de ingresar a estos atractivos se ven dificultadas por la poca accesibilidad arquitectónica que en este atractivo existe.

4. ¿Recibió usted ayuda adecuada al visitar estos atractivos?

- a) Sí.
- b) No.

Los resultados de esta encuesta y el trabajo de campo con respecto a la Catedral del Sagrario, muestra que el personal de servicio de este atractivo, brinda ayuda a personas con discapacidad y movilidad reducida, satisfaciendo así las necesidades turísticas de los mismos.

5. En caso de una respuesta negativa señale que sucedió.

- a) Falta de atención.
- b) Falta de personal.
- c) Personal no capacitado para atender a discapacitados.
- d) Demora en el servicio.
- e) Indiferencia.

De acuerdo a las encuestas realizadas sobre la Catedral del Sagrario se determina que en esta pregunta no se aplica la encuesta.

6. ¿Tuvo una buena experiencia visitando estos atractivos?

- a) Si
- b) No

La encuesta realizada a las personas con discapacidad y movilidad reducida que visitaron la Catedral del Sagrario muestra una buena experiencia al visitar la misma, ya que, no tuvieron mayor dificultad para su ingreso.

7. En caso de una respuesta negativa mencione, ¿Qué tipo de mejoras necesitan estos atractivos?

Finalmente a pesar de que los turistas que visitaron este atractivo tuvieron una buena experiencia las recomendaciones para la mejora del mismo fueron las siguientes: señalización, iluminación, rampas para el área de las artesanías y mejora de las competencias laborales de los prestadores de servicios.

3.3. Aplicabilidad de las Normas INEN.

Para proceder con el análisis de la aplicación de las Normas INEN en la Catedral del Sagrario se utilizarán cuadros comparativos en los que se determinará la aplicabilidad de esta normativa.

3.3.1 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.

Se considera importante el objeto de esta Norma INEN ya que:

Esta Norma establece las características que deben tener las señales a ser utilizadas en todos los espacios públicos y privados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporciona orientación, asistencia e información (1).

En cuanto a las señales ésta Norma presenta los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral del Sagrario.

Cuadro No. 21 Requisitos Visuales. Norma INEN 2 239 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las señalizaciones visuales deben estar claramente definidas en su forma, color, <i>contrastante</i> y grafismo (1).		X
Deben estar bien iluminadas (1).		X
Las superficies no deben tener o causar reflejos que dificulten la lectura del texto o identificación del pictograma (1).		X
No se deben colocar las señales bajo materiales reflectivos (1).		X
Se debe diferenciar el texto principal, de la leyenda secundaria (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 22 Requisitos: Ubicación. Norma INEN 2 239 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las señales visuales ubicadas en las paredes, deben estar preferiblemente a la altura de la vista, altura superior a 1 400 mm (1).		X
Los emisores de señales visuales y acústicas que se coloquen suspendidos, deben estar a una altura superior a 2 100 mm (1).		X
Las señales táctiles de percepción manual, deben ubicarse a alturas comprendidas entre 800 mm y 1 000 mm (1).		X
En el exterior de los edificios públicos y privados, debe existir el símbolo de accesibilidad, que indique que el edificio es accesible o franqueable (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 23 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 239 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las letras deben tener dimensiones superiores a 15mm. Se recomienda el empleo de letras en relieve, pero éstas no deben sobresalir demasiado, de manera de no perjudicar su legibilidad desde el costado. Para las personas con baja visión, se recomienda el empleo de letras de 15 mm a 40 mm de altura y 1 mm de relieve (2).		X
Las señalizaciones mediante cambio de textura en los pisos deben tener una longitud > a 1000mm (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 24 Requisitos: Señales de alarma. Norma INEN 2 239 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Deben estar diseñadas y localizadas de manera que sea de fácil interpretación y destacadamente perceptibles (2).	X	
Las señales de alarma audibles deben producir un nivel de sonido de 80 dB y nunca deben exceder los 100 dB (2).	X	
Las señales de forma luminosa deben ser intermitentes, en colores que contrasten con el fondo (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicabilidad de la Norma INEN 2 239 en este atractivo se concluye con la inexistencia de señalización en las diferentes áreas de este atractivo.

3.3.2 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 240: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que:

“Esta Norma establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar al público, que lo señalizado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida” (1).

En cuanto a las características generales de ésta Norma presenta los siguientes requisitos y se examinará su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 25 Requisitos específicos. Norma INEN 2 240 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Este símbolo contiene la imagen estilizada de una persona en silla de ruedas (1).		X
La imagen debe ser de color blanco sobre un fondo de color azul, a menos que existan razones precisas para usar otros colores (1).		X
La imagen, debe mirar a la derecha (1).		X

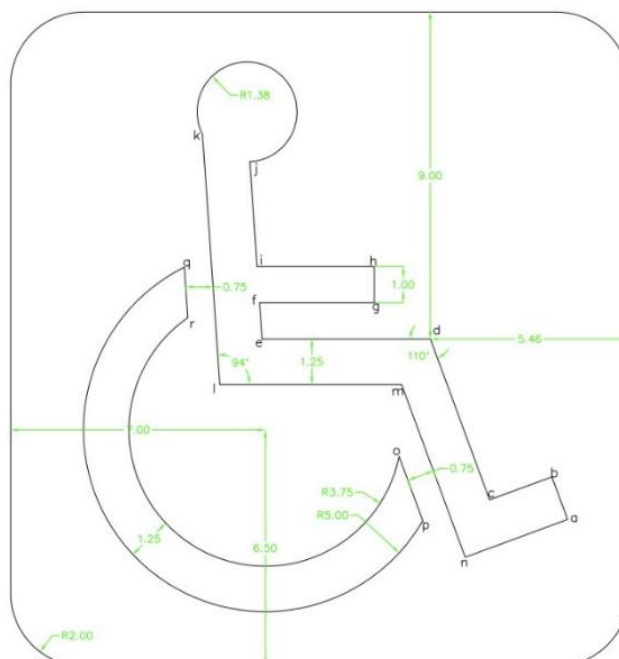
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 31 Símbolo de silla de ruedas.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 32 Medidas del símbolo de silla de ruedas.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La Norma INEN 2240 referente al símbolo gráfico y sus características para la señalización en este atractivo son inexistentes hasta la fecha.

3.3.3 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 243: 2010; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.

Como objeto, “Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales de construcción que deben cumplir las vías de circulación peatonal, tanto públicas como privadas” (1).

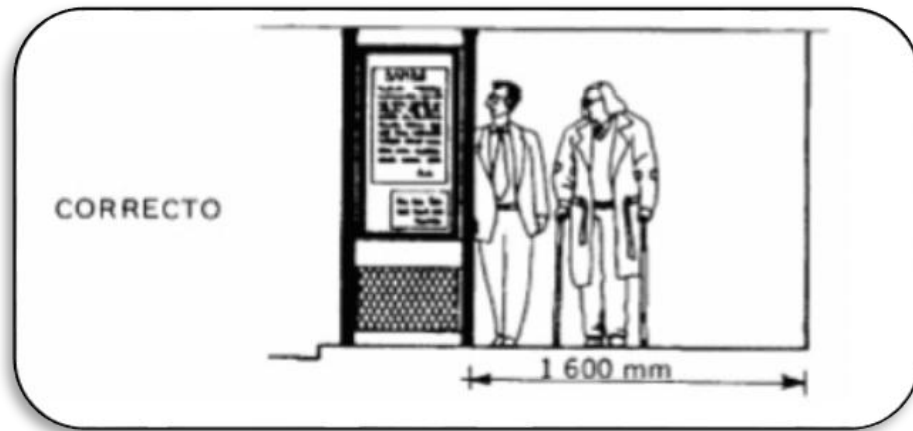
En cuanto a las dimensiones mínimas y características de construcción, ésta Norma tiene los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 26 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 243 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las vías de circulación peatonal deben tener un ancho mínimo libre sin obstáculos de 1 600mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro \geq a 90°, el ancho libre debe ser \geq a 1600mm (1).	X	
Las vías de circulación peatonal deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde el piso hasta un plano paralelo ubicado a una altura mínima de 2 200mm (1).	X	
La diferencia del nivel entre la vía de circulación peatonal y la calzada no debe superar 100mm de altura. Cuando se supere los 100mm de altura, se debe disponer de bordillos de acuerdo con la NTE INEN 2 244 (2).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 33 Medidas adecuadas de la calzada.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 34 Ingreso. Calle Luis Cordero



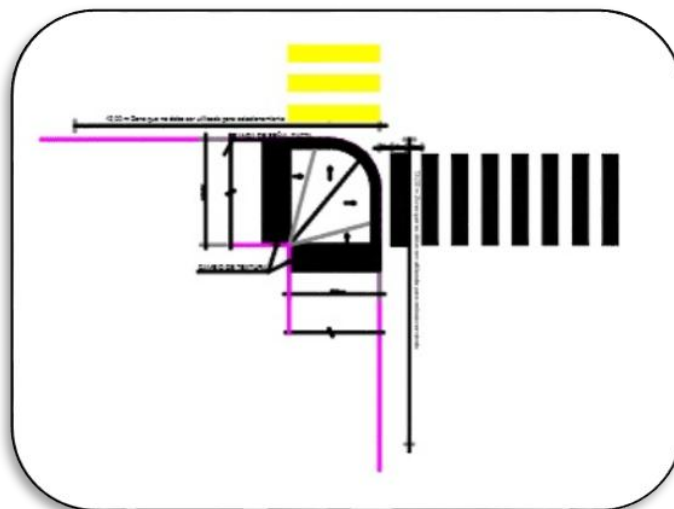
Fuente: Autoras de la tesis

Cuadro No. 27 Requisitos Complementarios. Norma INEN 2 243 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Cuando exista un tramo continuo de la acera máximo de 100m se dispondrá de un ensanche de 800mm con respecto al ancho de la vía de circulación existente (2).	X	
Los pavimentos de las vías de circulación peatonal deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en su superficie (3).	X	
En todas las esquinas o cruces peatonales donde existan desniveles entre la vía de circulación y la calzada, estos se deben salvar mediante rampas (3).	X	

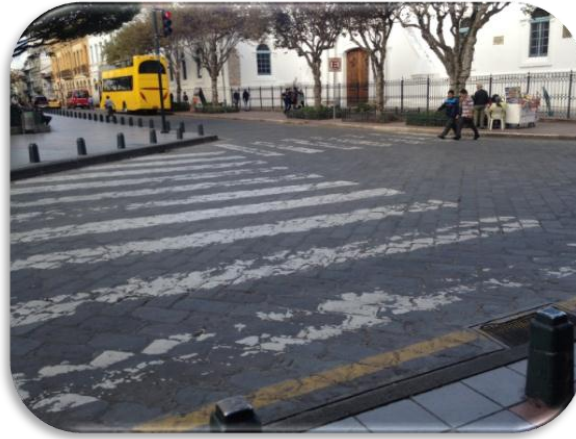
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 35 Dimensiones. Esquinas y cruces peatonales.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 36 Esquinas de la Catedral del Sagrario, calle Luis Cordero.



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2 243 referente a las vías de circulación peatonal en este atractivo se ha encontrado la aplicación total, esto facilita el tránsito de personas con discapacidad móvil reducida hacia este atractivo.

3.3.4 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 244: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Agarraderas, bordillos y pasamanos.

“Esta Norma establece las características que debe cumplir las agarraderas, bordillos y pasamanos al ingreso y dentro de los edificios.” (1)

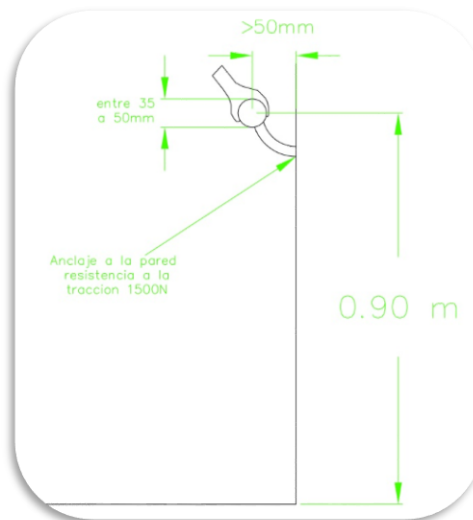
Ésta Norma establece los siguientes requisitos que deben tener las agarraderas, bordillos y pasamanos, y se revisará su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 28 Requisitos específicos. Agarraderas. Norma INEN 2 244 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las dimensiones de la sección transversal deben estar definidas por el diámetro de la circunferencia circunscrita a ella y deben estar comprendidas entre 35mm y 50 mm (1).		X
La separación libre entre la agarradera y la pared u otro elemento debe ser mayo/ igual a 50mm (1).		X
Las agarraderas deben ser construidas con materiales rígidas que sean capaces de soportar como mínimo, una fuerza de 1 500 N sin doblarse ni desprenderse (2).		X
Los extremos deben tener diseños curvados, de manera de evitar el punzonado o eventuales enganches (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 37 Dimensiones agarradera.



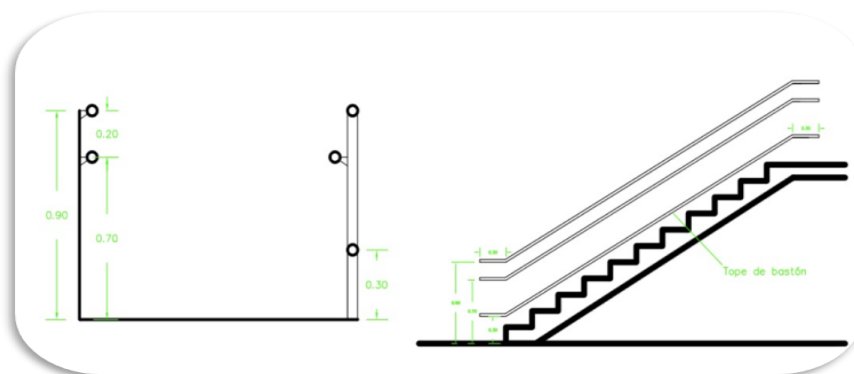
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 29 Requisitos específicos de pasamanos. Norma INEN 2 244 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
La sección transversal del pasamano debe ser tal que permita el buen deslizamiento de la mano y la sujeción fácil y segura, recomendándose a tales efectos el empleo de secciones circulares y/o ergonómicas (2).		X
La separación libre entre el pasamano y a pared u otra obstrucción debe ser mayor o igual a los 50 mm (2).		X
Los pasamanos deben ser contruidos con materiales rígidos y estar fijados firmemente dejando sin relieve la superficie del deslizamiento (2).		X
Los pasamanos deben ser colocados uno a 900 mm de altura, recomendándose la colocación de otro a 700 mm de altura medidos verticalmente en su proyección sobre el nivel del piso terminado (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 38 Dimensiones pasamanos.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: Los requisitos de la Norma INEN 2 244 en este atractivo no son aplicables debido a la ausencia de escalones al ingreso de la Catedral del Sagrario, así mismo no cuentan con pasamanos ni bordillos en los escalones del interior y de la parte posterior ya que éste es un bien patrimonial que no puede ser modificado.

3.3.5 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 245: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas que se construyan en espacios abiertos y en edificaciones para facilitar el acceso a las personas.” (1)

En cuanto a las dimensiones mínimas y características de construcción ésta Norma presenta los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 30 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 245 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Pendientes longitudinales. Hasta los 10 metros: 8% a 10% (1).		X
Pendiente transversal. La pendiente transversal máxima se establece en el 2% (1).		X
Ancho mínimo. El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm (2).		X

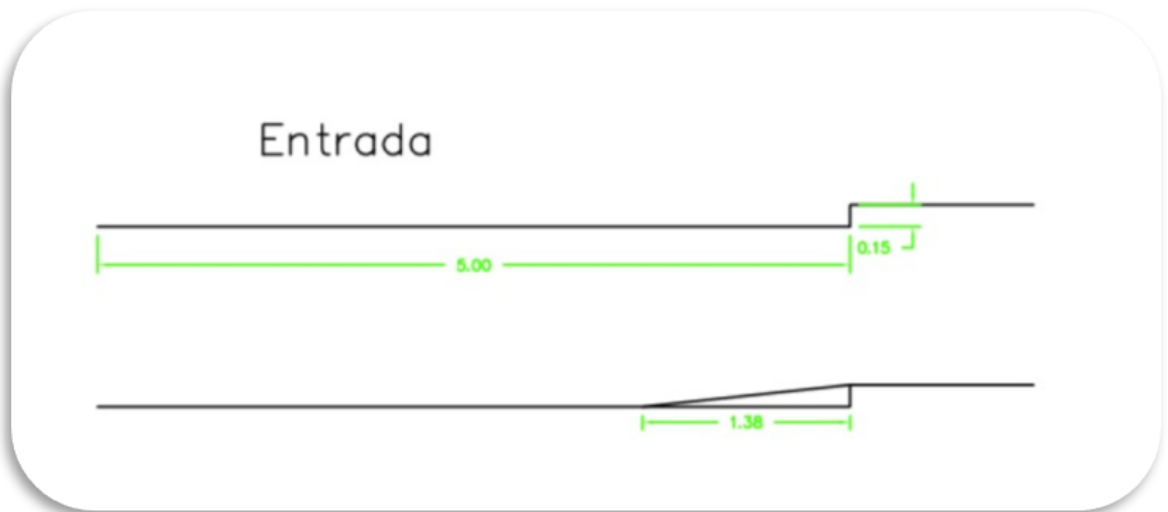
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 31 Características generales. Dimensiones. Norma INEN 2 245 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Cuando las rampas superen el 8% de pendiente debe llevar pasamanos (3).		X
Cuando se diseñen rampas con anchos mayor o igual a 1 800 mm, se recomienda la colocación de pasamanos intermedios (3).		X
Cuando las rampas salven desniveles superiores a 200 mm deben llevar bordillos (4).		X
El pavimento de las rampas debe ser firme, antideslizante y sin irregularidades (4).		X
Las rampas deben señalizarse en forma apropiada (4).		X

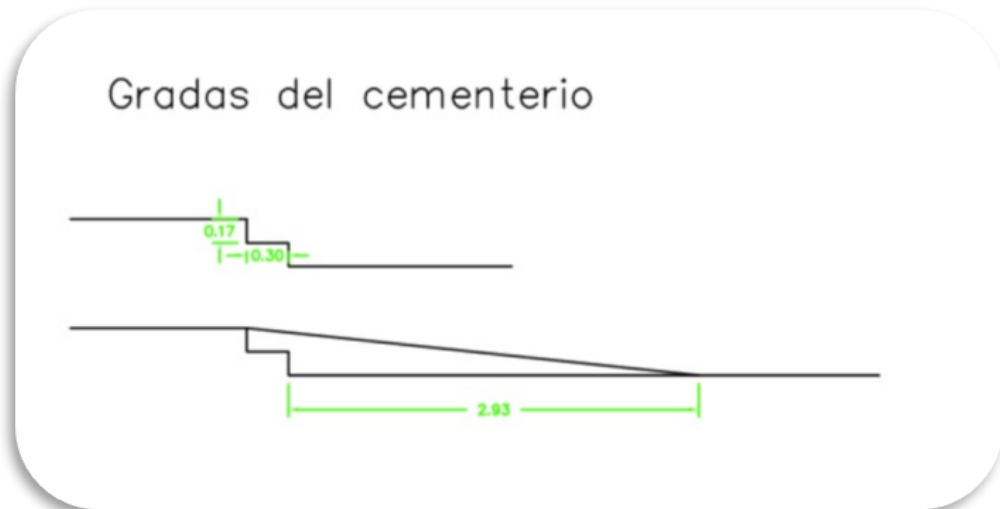
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 39 Medidas de escalón de ingreso y posible rampa. CS.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 40 Representación de una posible rampa en el área de galería y cementerio.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2245 en este atractivo es inexistente debido a las dimensiones que tienen la huella y contrahuella de los escalones que se encuentran en la parte posterior de la Catedral del Sagrario y el espacio reducido para el mismo.

3.3.6 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 247: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características Generales.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales y constructivas que deben cumplir los corredores y pasillos en los edificios.” (1)

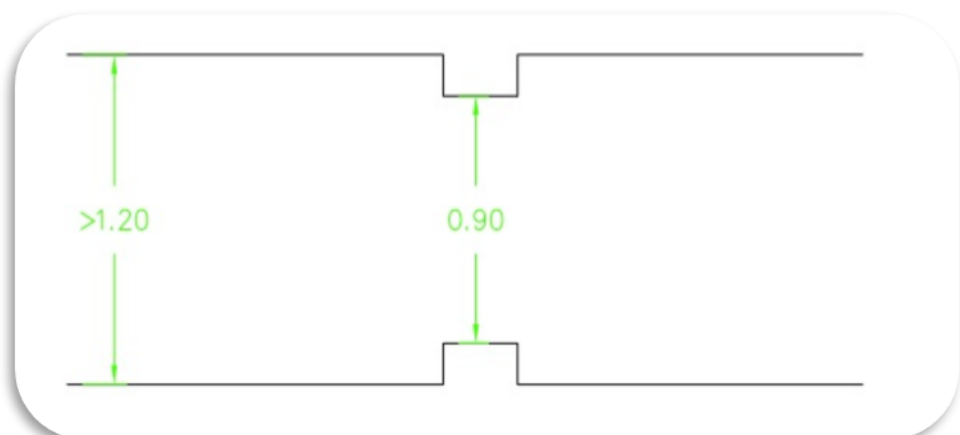
Se examinará la aplicación de las dimensiones establecidas ésta Norma y su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 32 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 247 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Los corredores y pasillos en edificios de uso público, deben tener un ancho mínimo de 1 200 mm. Donde se prevea la circulación en forma simultanea de dos sillas de ruedas, estos deben tener un ancho mínimo de 1 800 mm (1).	X	
Los corredores y pasillos deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde su piso hasta un plano paralelo a él ubicado a 2 050 mm de altura. Dentro de este espacio no se puede ubicar elementos que lo invadan (1).	X	
En los corredores y pasillos, poco frecuentados de los edificios de uso público, se admiten reducciones localizadas del ancho mínimo. El ancho libre en las reducciones nunca debe ser menor a 900 mm (1).	X	
Las reducciones no deben estar a una distancia menos de 300mm, medida sobre el eje longitudinal (1).	X	
La longitud acumulada de todas las reducciones nunca debe ser mayor al 10% de la extensión del corredor o pasillo (1).	X	

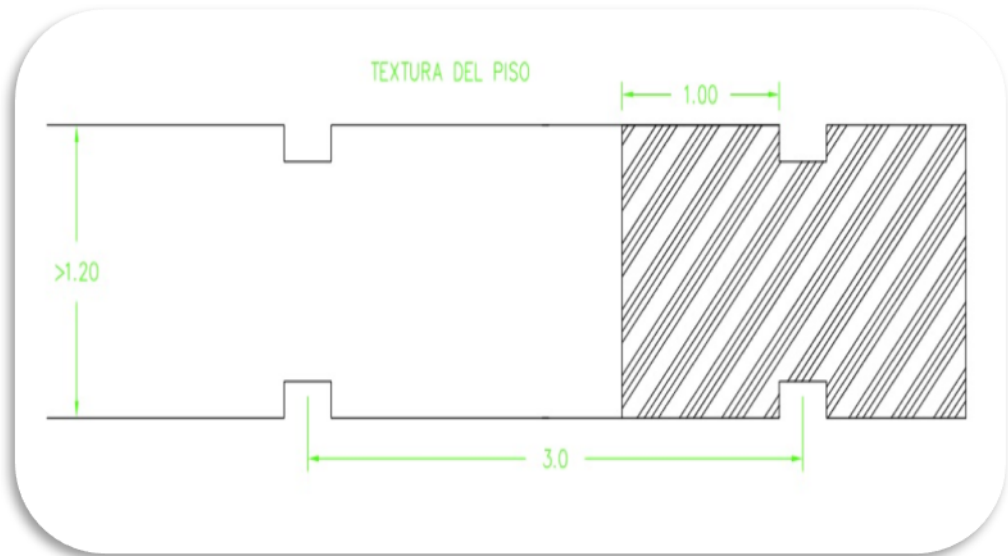
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 41 Dimensiones generales de pasillos.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 42 Dimensiones de reducción y cambio de textura.



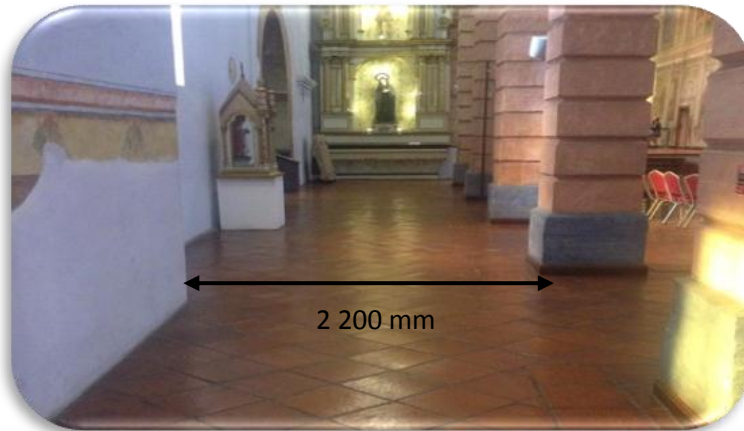
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 33 Características funcionales. Corredores y pasillos. . Norma INEN 2 247 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
El diseño y disposición de los corredores y pasillos así como la instalación de señalización adecuada debe facilitar el acceso a todas las áreas que sirven, así como la rápida evacuación o salida de ellas en casos de emergencia (2).		X
El espacio de circulación no se debe invadir con elementos de cualquier tipo (2).	X	
Los pisos de corredores y pasillos deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en el acabado (2).	X	
Los elementos tales como equipos de emergencia, extintores y otros de cualquier tipo cuyo borde inferior este por debajo de los 2 050 mm de altura, no pueden sobresalir más de 150 mm del plano de la pared (2).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 43 Dimensiones de pasillo Catedral del Sagrario.



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2247 en este atractivo respecto a los corredores y pasillos es completa, ya que, los parámetros que esta Norma muestra se cumplen a cabalidad.

3.3.7 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 249: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las escaleras en los edificios.” (1)

Se examinará la aplicación de las dimensiones establecidas en ésta Norma y su aplicabilidad en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 34 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 249 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Ancho: Las escaleras deben tener un ancho mínimo de 1 00 mm (1).	X	
Contrahuella (a): Todas las contrahuellas deberán tener una altura menor o igual a 180 mm (1).	X	
Huella (b): las dimensiones de las huellas deben ser las que resulten de aplicar la fórmula (1): $2 a + b = 640\text{mm}$ $b = 640\text{mm} - 2 a$		
Tramos rectos. Las escaleras podrán tener tramos continuos con descanso de hasta diez escalones como máximo (1).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 44 Dimensiones generales. Escalones.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 45 Ingreso a la Catedral del Sagrario, calle Luis Cordero



Fuente: Autoras de la tesis.

Cuadro No. 35 Características Generales. Norma INEN 2 249 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las huellas deben tener el borde o aristas redondeados, con un radio de curvatura máximo de 10 mm y de forma que no sobresalga del plano de la contrahuella (1).		X
Todas las contrahuellas deben ser sólidas (2).	X	
Antes del inicio de las escaleras, debe existir un cambio perceptible de textura igual al ancho de la grada (2).		X
El ángulo que forma la contrahuella con la huella, debe estar comprendido entre los 75° y los 90° (2).	X	
Los pisos deben ser antideslizantes sin relieves mayores a 3 mm en su superficie (2).	X	
Debe evitarse el uso de las escaleras de menos de tres escalones o escalones aislados (2).	X	
Las escaleras deberán estar debidamente señalizadas, de acuerdo con la NTE INEN 2 239 (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2249 en este atractivo respecto a las escaleras es parcial, ya que, las dimensiones son correctas, sin embargo, la falta de ciertos parámetros de esta Norma como el cambio de texturas, hace que no la cumpla en su totalidad.

3.3.8 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 301: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos.

“Esta Norma establece los requisitos que deben tener los pavimentos de los espacios de circulación peatonal.” (1)

Se examinará la aplicación de los requisitos establecidos en ésta Norma y su aplicabilidad en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 36 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 301 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las superficies deben ser homogéneas, libres de imperfecciones y de características antideslizantes en mojado, para los espacios exteriores (1).	X	
Si el pavimento está compuesto de piezas, los materiales empleados no deben tener una separación mayor a 11 mm en una profundidad de 3 mm (1).	X	
La diferencia de los niveles generados por el grado de textura no debe exceder a 2 mm (1).	X	
Si los espacios de circulación peatonal son lisos, la señalización de piso debe realizarse mediante un cambio de textura (1).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 46 Pavimento de la calle Luis Cordero.



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación. La aplicabilidad de la Norma INEN 2301 en este atractivo respecto a los pavimentos es completa, ya que, los requisitos que ésta presenta son aplicados en su totalidad.

3.3.9 Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 309: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las puertas, que se requieran en las edificaciones para facilitar el acceso.” (1)

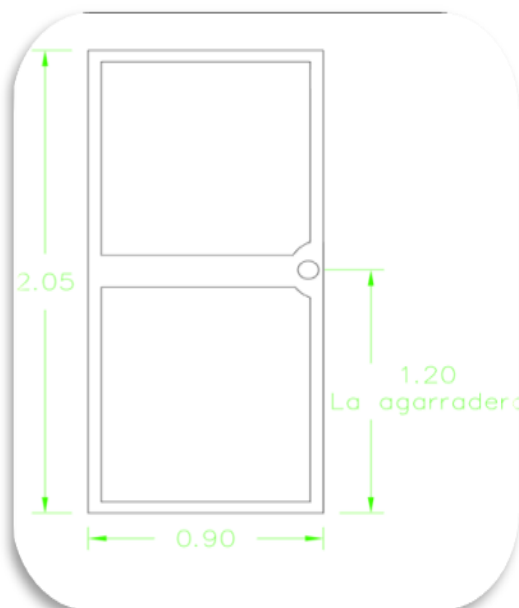
Se examinará la aplicación de los requisitos establecidos en ésta Norma en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 37 Requisitos específicos. Dimensiones. Dimensiones. Norma INEN 2 301 CS.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las puertas debe tener las siguientes dimensiones: ancho libre mínimo de 900 mm y la altura 2 050 mm (1).	X	
Las agarraderas de las puertas y sus cerraduras deben ser fáciles de manipular por las personas con discapacidad y movilidad reducida; debe reme rima barra horizontal ubicada entre 800 mm y 1200 del nivel del piso terminado (2).		X
Umbrales. No deben existir umbrales levantados (3).	X	
Zócalo. Debe existir un zócalo de protección > 300mm mm de alto de todo el ancho de la puerta y en las dos caras de la misma para poder disminuir los efectos de choque del reposapiés de la silla de ruedas (3).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 47 Dimensiones generales. Puerta abatible.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.



Observación. La aplicabilidad de la Norma INEN 2309 en este atractivo respecto a los espacios de acceso, puertas es parcial, ya que, los requisitos que ésta establece se cumplen, sin embargo, la falta de ciertos parámetros como medidas de ubicación de las agarraderas hace que no se cumpla en su totalidad.

3.3.10. Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 433: 2008; Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de las competencias laborales.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que:

“Esta Norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que determinan su desempeño (1). “

En cuanto al servicio personalizado de información turística ésta tiene los siguientes elementos de las competencias laborales y se revisará su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 38 Elementos de las competencias laborales: Conocimientos.
Norma INEN 2 433 CS.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Términos técnicos de alojamiento (2).	X	
b) Servicios de hotelería; conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento (2);		X
c) Procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos (2);		X
d) Aspectos históricos y geográficos de la ciudad (2);	X	
e) Procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar (2);	X	
f) Atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad (2);	X	
g) Normas de higiene personal (2);	X	
h) Técnicas de servicio al cliente (2);		X
i) Normas de etiqueta social (2);		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 39 Elementos de la competencia. Habilidades. Norma INEN 2433 CS.

Habilidades	APLICA	NO APLICA
a) Comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados (2);	X	
b) Trabajo en equipo (2);	X	
c) Comprender e interpretar lenguaje corporal (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2433 en este atractivo se concluye que tiene varios parámetros fundamentales de las competencias laborales que no son aplicados en este atractivo, lo que impide un desarrollo del servicio turístico profesional.

3.3.11. Nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la Norma INEN 2 451: 2008; Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que:

“Esta Norma establece los requisitos mínimos para la competencia de hospitalidad que indica los elementos de competencia que determinan su desempeño” (1).

En cuanto a los requisitos de competencia laboral ésta Norma presenta los siguientes elementos como requisitos y se revisará su aplicación en la Catedral del Sagrario:

Cuadro No. 40 Elementos de las competencias laborales. Conocimientos.
Norma INEN 2 301 CS.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales (2);	X	
b) Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad (2);		X
c) Procedimientos de emergencia (2);	X	
d) Principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo (2);	X	
e) Aspectos básicos de la cultura local y nacional (2);	X	
f) Conocer los productos , servicios y tarifas que ofrece la empresa (2);	X	
g) Técnicas de servicio al cliente (2);		X
h) Técnicas de trabajo en equipo (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 41 Elementos de la competencia. Habilidades. Norma Inen 2301 CS.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados (2);	X	
b) Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo (2);	X	
c) Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual/ no verbal (2);		X
d) Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas (2);	X	
e) Capacidad para planificar y organizar su trabajo (2).		

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2451 en este atractivo se concluye con la poca de participación de las personas involucradas en la atención y el servicio de este atractivo, además de la falta de preparación profesional y la puesta en práctica en el otro caso para el correcto desenvolvimiento de la actividad turística profesional.

Observación Capítulo 3:

Luego de un amplio análisis de las Normas INEN, el resultado de las encuestas realizadas y el trabajo de campo se determina que:

- El trato que se da a las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico en la Catedral del Sagrario es parcialmente adecuado en relación a las normas INEN.
- La atención no es improvisada ya que los prestadores de servicios de ésta Catedral han tenido una preparación previa en atención al cliente y estudios en el área de Turismo.
- Aunque las instalaciones del lugar están parcialmente adaptadas a las Normas INEN, ya que es una edificación de la época de la colonia, en este bien patrimonial no es posible hacer modificaciones.





CAPÍTULO 4

4. PLAZA DE LAS FLORES: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

4.1 Breve reseña histórica de la Plaza de las Flores.

Ilustración No. 48 Plaza de las Flores



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

La Plaza de las Flores está situada en el corazón del Centro Histórico de la ciudad, es uno de los espacios públicos más pintorescos de la misma, rodeada de diferentes estilos arquitectónicos es también el atrio de la iglesia del Carmen de la Asunción que es uno de los monasterios y conventos que continúa con su funcionamiento, este convento fue fundado en 1682.

En la época colonial la población estaba dividida por clases sociales que trataban de destacar por la donación de dinero al monasterio.

Las familias que tenían hijas mujeres eran destinadas así: la primera hija era mandada al claustro, la segunda tenía que casarse, y la tercera tenía que quedarse con los padres cuidándoles hasta que su madre muera.



4.2 Situación Actual

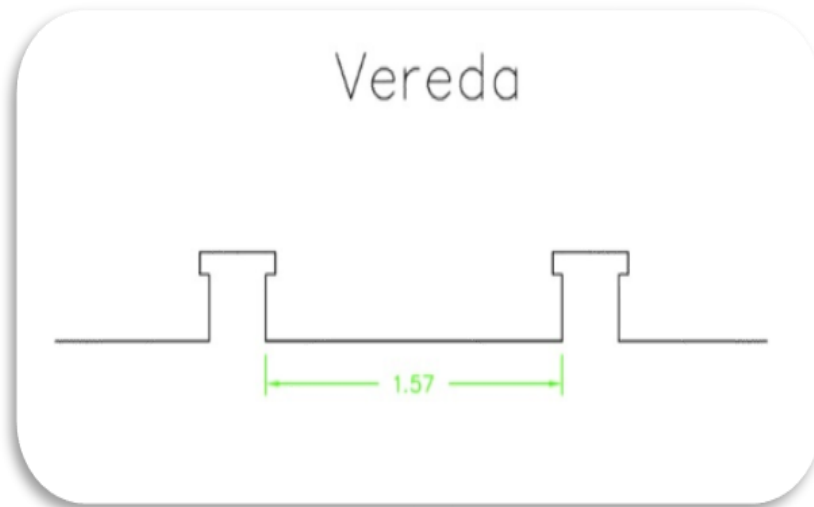
La Plaza de las Flores es actualmente uno de los atractivos turísticos más relevantes, ya que, su esplendor y colorido llama la atención de propios y extraños, su manera singular de venta de flores de donde deriva su nombre y la cercanía a las diferentes plazas ha hecho que esta plazoleta sea conservada y mejorada para la atención a sus diferentes visitantes.

La Plaza se viste de fiesta en los meses de mayo y junio por la celebración de las festividades de la Virgen del Carmen y del Corpus Christi.

4.2.1 Vías de acceso hacia la Plaza de las Flores.

El acceso por la calle Mariscal Sucre no tiene impedimento ya que la superficie de la Plaza está a su mismo nivel, a pesar de los diferentes bolardos que se encuentran alrededor de la Plaza, éstos tienen la distancia adecuada para permitir el ingreso de una silla de ruedas.

Ilustración No. 49 Dimensiones de los bolardos



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

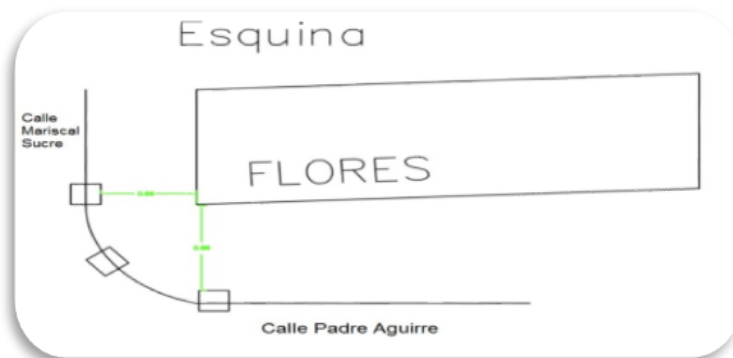
Ilustración No. 50 Calle Mariscal Sucre.



Fuente: Autoras de la tesis.

El acceso por la calle Padre Aguirre es óptimo, ya que, como se mencionó anteriormente a pesar de que existen los bolardos de piedra tallada alrededor de la Plaza, existe el espacio entre éstos para el acceso de una silla de ruedas, no obstante en la intersección de la calle Sucre y calle Padre Aguirre existe un inconveniente para el acceso, puesto que, los bolardos en esta esquina tienen un espacio mínimo entre ellos y no permiten la circulación de una silla de ruedas e incluso la circulación peatonal.

Ilustración No. 51 Calles Mariscal Lamar y Padre Aguirre



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 52 Calle Padre Aguirre.



Fuente: Autoras de la tesis.

4.2.2 Alrededores: Servicios turísticos.

Dentro de esta investigación es fundamental conocer la planta turística que se encuentra alrededor de éste atractivo y el nivel de competencias laborales que poseen estos prestadores de servicios en cada uno de los locales comerciales y empresas dedicadas al turismo. A continuación se detallará las diferentes empresas localizadas cerca de la Plaza de las Flores.

A continuación detallamos la planta turística alrededor de este atractivo:

4.2.2.1 Locales ubicados en la calle Sucre: En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No. 13 Restaurante Colón Internacional



Fuente: <https://www.google.com.ec>

Local: Restaurante Internacional Don Colón

Dirección: Calle Mariscal Sucre 9 – 14 y Benigno Malo

Teléfono: 072 829 397 / 0998 970 703

Correo electrónico: coloncampos45@gmail.com

Este establecimiento cuenta con espacios al aire libre a los cuales sí pueden acceder las personas con discapacidad móvil reducida para disfrutar del variado menú que este restaurante ofrece, entre los platos que podemos destacar constan: parrilladas, mariscos, comida típica, entre otros. Su propietario es el Sr. Colón Campos quien además de ser el dueño es el chef de este

local.

4.2.2.2 Locales ubicados en la calle Presidente Córdova: En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No. 14 Agencia de Viajes Gran Via.



Fuente: <https://www.google.com.ec>

Local: Agencia de viajes Gran Vía

Dirección: Calle Benigno Malo y Presidente Córdova

Teléfono: 072 836 342

Esta agencia de viajes está situada estratégicamente a pocos metros del Parque Calderón, su función es la venta de paquetes turísticos nacionales e internacionales, así como la venta de tickets aéreos y diferentes servicios turísticos.

Logotipo No. 15 Hotel Milán.



Fuente: <https://www.google.com.ec>

Local: Hotel Milan

Dirección: Calle Presidente Córdova

Teléfono: 074 108 765

Este hotel cuenta con treinta habitaciones entre simples, dobles, matrimoniales y triples, sus costos oscilan entre los veinte y cinco y cuarenta dólares, el ingreso a este hotel no es apto para personas con discapacidad móvil reducida, ya que, cuenta con escalones en la entrada y para el acceso a las habitaciones. De acuerdo a la investigación de campo se pudo constatar la falta de competencias laborales que el personal de este establecimiento hotelero posee.

Logotipo No. 16 Hotel Alli Tiana



Fuente: Autoras de la tesis.

Local: Hotel Alli Tiana.

Dirección: Calle Presidente Córdova.

Teléfono: 072 821 955

Este establecimiento hotelero cuenta con el servicio de hospedaje para las personas y también para sus mascotas, además el acceso a este establecimiento hotelero no es apto para personas con discapacidad móvil reducida, ya que para ingresar a las habitaciones hay escalones que impiden el mismo. Con respecto a las competencias laborales son inexistentes, cabe mencionar que éste es un negocio familiar puesto que es atendido por su dueño.

4.2.2.3 Locales ubicados en la calle Padre Aguirre.- En esta calle se puede encontrar los siguientes establecimientos que detallamos a continuación con su respectiva información:

Logotipo No. 17 Hostal El Monasterio



Fuente: Autoras de la tesis

Local: Hostal El Monasterio

Dirección: Calle Padre Aguirre 7-24

Página Web: www.hostalelmonasterio.net

El Hostal El Monasterio cuenta con veinte y cinco habitaciones divididas entre sencillas y matrimoniales, este establecimiento hotelero no es apto para el hospedaje de turistas con discapacidad móvil reducida, porque tiene varios escalones para su ingreso. Así también, la falta de las competencias laborales que este local hotelero posee hace que tenga poca afluencia turística a pesar de su ubicación central.

4.2.3 Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad.

Resultados obtenidos con la investigación, utilizando la técnica de encuestas realizadas a las personas que visitaron la Plaza de las Flores. (Gráficos, Anexo No. 2)

La entrevista contiene las siguientes preguntas:

1. Señale cuál de estos atractivos ha visitado.
 - a) Catedral Nueva.
 - b) Catedral Vieja.
 - c) Plaza de las Flores.

Según las encuestas realizadas a los visitantes con discapacidad y movilidad reducida en la ciudad, se determinó que un 35% visitó la Plaza de las Flores con respecto a los otros dos atractivos.

2. ¿Tuvo usted dificultad para ingresar a estos atractivos?
 - a) Sí.
 - b) No.

En comparación con ambas catedrales los turistas con discapacidad y movilidad reducida que visitaron la Plaza de las Flores no tuvieron dificultad alguna al ingresar ya que no existen escalones para visitar ésta.

3. Si la respuesta anterior fue *Sí* señale, ¿qué tipo de dificultad tuvo al ingresar a estos atractivos?
 - a) Rampas.
 - b) Pasamanos.
 - c) Aceras.
 - d) Señalización.
 - e) Iluminación.



De acuerdo a las encuestas realizadas se observa que la mayor dificultad que las personas tuvieron en la Plaza de las Flores es la falta de señalización.

4. ¿Recibió usted ayuda adecuada al visitar estos atractivos?
- a) Sí.
 - b) No.

De acuerdo a las encuestas realizadas sobre la Plaza de las Flores se determina que esta pregunta no aplica para este atractivo.

5. En caso de una respuesta negativa señale que sucedió:
- a) Falta de atención.
 - b) Falta de personal.
 - c) Personal no capacitado para atender a discapacitados.
 - d) Demora en el servicio.
 - e) Indiferencia.

De acuerdo a las encuestas realizadas sobre la Plaza de las Flores se determina que en esta pregunta no aplica para este atractivo.

6. ¿Tuvo una buena experiencia visitando estos atractivos?
- a) Si
 - b) No

Las personas con discapacidad y movilidad reducida que visitaron la Plaza de las Flores no tuvieron dificultad para su ingreso provocando una buena experiencia para ellos.

7. En caso de una respuesta negativa mencione, ¿Qué tipo de mejoras necesita estos atractivos?

Como conclusión, se recomienda incorporar señalización y mejorar las competencias laborales de las comerciantes de la Plaza.

4.3. Aplicabilidad de las Normas INEN.

Para proceder con la comparación y el análisis de la Plaza de las Flores se utilizará cuadros comparativos en los que se determinará la aplicabilidad de estas normas.

4.3.1 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.

La Norma 2239 tiene como objeto lo siguiente:

Esta Norma establece las características que deben tener las señales a ser utilizadas en todos los espacios públicos y privados para indicar la condición de accesibilidad a todas las personas, así como también indicar aquellos lugares donde se proporciona orientación, asistencia e información (1).

En cuanto a las señales ésta Norma tiene los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Plaza de las Flores.

Cuadro No. 42 Requisitos Visuales. Norma INEN 2 239 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las señalizaciones visuales deben estar claramente definidas en su forma, color, <i>contrastante</i> y grafismo (1).		X
Deben estar bien iluminadas (1).		X
Las superficies no deben tener o causar reflejos que dificulten la lectura del texto o identificación del pictograma (1).		X
No se deben colocar las señales bajo materiales reflectivos (1).		X
Se debe diferenciar el texto principal, de la leyenda secundaria (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 43 Requisitos: Ubicación. Norma INEN 2 239 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las señales visuales ubicadas en las paredes, deben estar preferiblemente a la altura de la vista, altura superior a 1 400 mm (1).		X
Los emisores de señales visuales y acústicas que se coloquen suspendidos, deben estar a una altura superior a 2 100 mm (1).		X
Las señales táctiles de percepción manual, deben ubicarse a alturas comprendidas entre 800 mm y 1 000 mm (1).		X
En el exterior de los edificios públicos y privados, debe existir el símbolo de accesibilidad, que indique que el edificio es accesible o franqueable (1).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 44 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 239 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las letras deben tener dimensiones superiores a 15mm. Se recomienda el empleo de letras en relieve, pero éstas no deben sobresalir demasiado, de manera de no perjudicar su legibilidad desde el costado. Para las personas con baja visión, se recomienda el empleo de letras de 15 mm a 40 mm de altura y 1 mm de relieve (2).		X
Las señalizaciones mediante cambio de textura en los pisos deben tener una longitud > a 1000mm (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicabilidad de la Norma INEN 2 239 en este atractivo se puede constatar la falta de señalización.

4.3.2 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 240: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que:

“Esta Norma establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar al público, que lo señalizado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida” (1).

En cuanto a las características generales ésta Norma presenta los siguientes requisitos y se examinará su aplicación en la Plaza de las Flores:

Cuadro No. 45 Requisitos específicos. Norma INEN 2 240 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Este símbolo contiene la imagen estilizada de una persona en silla de ruedas (1).		X
La imagen debe ser de color blanco sobre un fondo de color azul, a menos que existan razones precisas para usar otros colores (1).		X
La imagen, debe mirar a la derecha (1).		X

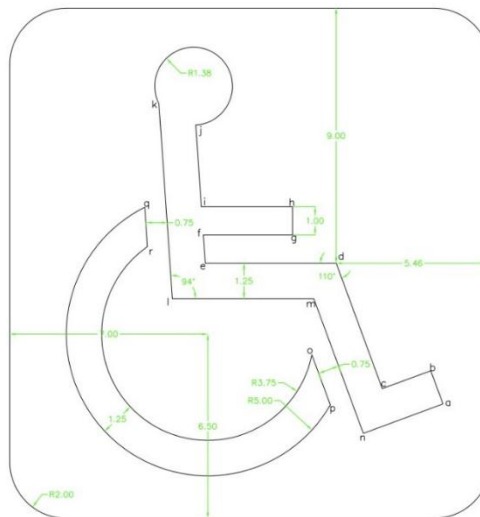
Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 46 Símbolo de silla de ruedas PF.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 53 Medidas de una silla de ruedas PF.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La Norma INEN 2240 referente al símbolo gráfico y sus características para la señalización en este atractivo son inexistentes.

4.3.3 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 243: 2010; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal.

Como objeto, “Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características funcionales de construcción que deben cumplir las vías de circulación peatonal, tanto públicas como privadas” (1).

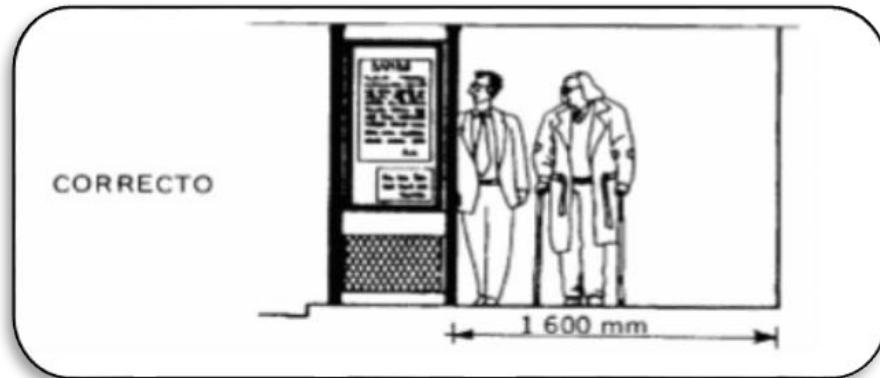
En cuanto a las dimensiones mínimas y características de construcción, ésta Norma presenta los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Plaza de las Flores:

Cuadro No. 46 Requisitos: Dimensiones. Norma INEN 2 243 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las vías de circulación peatonal deben tener un ancho mínimo libre sin obstáculos de 1 600mm. Cuando se considere la posibilidad de un giro \geq a 90°, el ancho libre debe ser \geq a 1600mm (1).	X	
Las vías de circulación peatonal deben estar libres de obstáculos en todo su ancho mínimo y desde el piso hasta un plano paralelo ubicado a una altura mínima de 2 200mm (1).	X	
La diferencia del nivel entre la vía de circulación peatonal y la calzada no debe superar 100mm de altura. Cuando se supere los 100mm de altura, se debe disponer de bordillos de acuerdo con la NTE INEN 2 244 (2).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 54 Medidas adecuadas de la calzada. Norma INEN 2 243 PF.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 55 Ingreso. Plaza de las Flores, calle Mariscal Sucre.



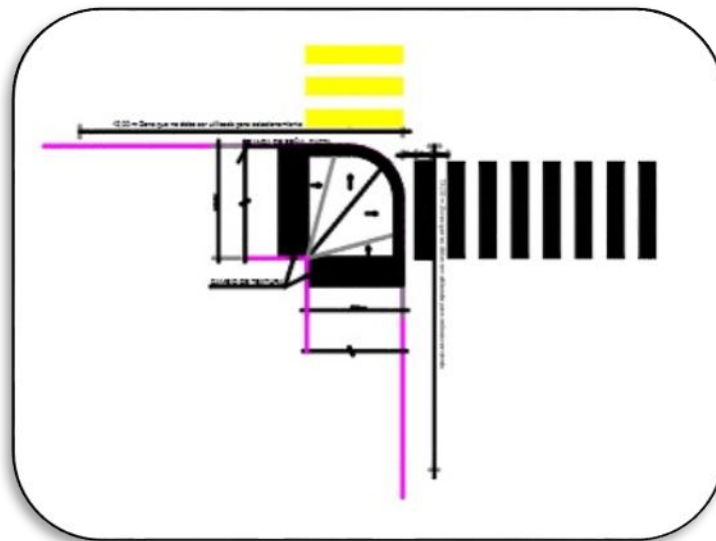
Fuente: Autoras de la tesis.

Cuadro No. 47 Requisitos complementarios. Norma INEN 2 243 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Cuando exista un tramo continuo de la acera máximo de 100m se dispondrá de un ensanche de 800mm con respecto al ancho de la vía de circulación existente (2).	X	
Los pavimentos de las vías de circulación peatonal deben ser firmes, antideslizantes y sin irregularidades en su superficie (3).	X	
En todas las esquinas o cruces peatonales donde existan desniveles entre la vía de circulación y la calzada, estos se deben salvar mediante rampas (3).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 56 Dimensiones. Esquinas y cruces peatonales. Norma INEN 2 243 PF.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 57 Esquina. Plaza de las Flores. Norma INEN 2 243 PF



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2243 referente a las vías de circulación peatonal en este atractivo se ha encontrado la aplicación total, esto facilita el tránsito de personas con discapacidad móvil reducida hacia este atractivo.

4.3.4 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 245: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas.

“Esta Norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas que se construyan en espacios abiertos y en edificaciones para facilitar el acceso a las personas.” (1)

En cuanto a las dimensiones mínimas y características de construcción ésta Norma establece los siguientes requisitos y se revisará su aplicación en la Plaza de las Flores.

Cuadro No. 48 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 245 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Pendientes longitudinales. Hasta los 10 metros: 8% a 10% (1).		X
Pendiente transversal. La pendiente transversal máxima se establece en el 2% (1).		X
Ancho mínimo. El ancho mínimo libre de las rampas unidireccionales será de 900 mm (2).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 49 Características generales. Norma INEN 2 245 PF.

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Cuando las rampas superen el 8% de pendiente debe llevar pasamanos (3).		X
Cuando se diseñen rampas con anchos mayor o igual a 1 800 mm, se recomienda la colocación de pasamanos intermedios (3).		X
Cuando las rampas salven desniveles superiores a 200 mm deben llevar bordillos (4).		X
El pavimento de las rampas deben ser firme, antideslizante y sin irregularidades (4).		X
Las rampas deben señalizarse en forma apropiada (4).		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 58 Medidas: escalones del Monasterio del Carmen de la Asunción y su posible rampa.



Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: La aplicabilidad de la Norma INEN 2245 en este atractivo es inexistente debido a las dimensiones de sus escalones y el espacio reducido dentro del mismo.

4.3.5 Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 301: 2001; Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos.

“Esta Norma establece los requisitos que deben tener los pavimentos de los espacios de circulación peatonal.” (1)

Se examinará la aplicación de los requisitos establecidos en ésta norma en la Plaza de las Flores:

**Cuadro No. 50 Requisitos específicos. Dimensiones. Norma INEN 2 301
PF.**

REQUISITOS	APLICA	NO APLICA
Las superficies deben ser homogéneas, libres de imperfecciones y de características antideslizantes en mojado, para los espacios exteriores (1).	X	
Si el pavimento está compuesto de piezas, los materiales empleados no deben tener una separación mayor a 11 mm en una profundidad de 3 mm (1).	X	
La diferencia de los niveles generados por el grado de textura no debe exceder a 2 mm (1).	X	
Si los espacios de circulación peatonal son lisos, la señalización de piso debe realizarse mediante un cambio de textura (1).	X	

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Ilustración No. 59 Pavimento. Calle Mariscal Sucre.



Fuente: Autoras de la tesis.

Observación. La aplicabilidad de la Norma INEN 2301 en este atractivo respecto a los pavimentos es completa.

4.3.6. Nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la Norma INEN 2 433: 2008; Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de las competencias laborales.

Se considera importante el objeto de esta Norma ya que:

“Esta Norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que determinan su desempeño (1). “

En cuanto al servicio personalizado de información turística ésta Norma presenta los siguientes elementos de las competencias laborales y se revisará su aplicación en la Plaza de las Flores:

Cuadro No. 51 Elementos de la competencia: Conocimientos. Norma INEN 2 433 PF.

Conocimientos	APLICA	NO APLICA
a) Términos técnicos de alojamiento (2).	X	
b) Servicios de hotelería; conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento (2);		X
c) Procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos (2);		X
d) Aspectos históricos y geográficos de la ciudad (2);	X	
e) Procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar (2);		X
f) Atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad (2);	X	
g) Normas de higiene personal (2);	X	
h) Técnicas de servicio al cliente (2);	X	
i) Normas de etiqueta social (2);		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Cuadro No. 52 Elementos de la competencia: Habilidades.

Habilidades	APLICA	NO APLICA
a) Comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados (2)	X	
b) Trabajo en equipo (2);	X	
c) Comprender e interpretar lenguaje corporal (2)		X

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Observación: De acuerdo al análisis de la aplicación de la Norma INEN 2433 en este atractivo se ha determinado que tiene varios parámetros fundamentales de las competencias laborales que no son aplicados en este atractivo, lo que impide un desarrollo del servicio turístico profesional.

Observación Capítulo 4:

Luego de un amplio análisis de las Normas INEN, el resultado de las encuestas realizadas y el trabajo de campo se determina que:

- El trato que se da a las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico en la Catedral del Sagrario es parcialmente adecuado en relación a las normas INEN.
- La atención no es improvisada ya que los prestadores de servicios de ésta Catedral han tenido una preparación previa en atención al cliente y estudios en el área de Turismo.
- Aunque las instalaciones del lugar están parcialmente adaptadas a las Normas INEN, ya que es una edificación de la época de la colonia, en este bien patrimonial no es posible hacer modificaciones.



CONCLUSIÓN

Actualmente en la ciudad de Cuenca, es fácil percibir la poca afluencia de turistas con discapacidad móvil reducida, esta condición ha ocasionado la falta de interés por parte de los operadores turísticos y de la sociedad en general para proveer los accesos adecuados para este segmento vulnerable de la sociedad, factor que pudo ser constatado durante la ejecución de esta investigación.

Cabe mencionar que al ser Cuenca una ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, es muy difícil modificar sus edificaciones sin los permisos correspondientes; no obstante, al ser un derecho consagrado en la Constitución de la República, el acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios, eliminando las barreras arquitectónicas, para las personas discapacitadas; resulta ser una condición obligatoria para todas los actores públicos y privados, el dotar de condiciones adecuadas para el acceso a bienes públicos a éste importante segmento de la sociedad, considerando lo establecido por las Normas INEN en referencia a la accesibilidad.

Adicionalmente, si se implementa el acceso adecuado a éstos atractivos turísticos, se conseguirá que la ciudad de Cuenca esté en capacidad de ofertar un turismo inclusivo, logrando tener un nuevo producto dentro del mercado turístico en la ciudad. Este es un trabajo que se deberá realizar en conjunto con los servicios turísticos públicos y privados por ejemplo: Fundación Municipal Turismo para Cuenca y, los locales aledaños a los atractivos analizados en el presente trabajo tales como: restaurantes, cafeterías, hoteles, agencias de viajes, entre otros; para complementar el paquete turístico inclusivo idóneo.

Finalmente, otro aspecto que se analizó dentro de esta tesis fueron las competencias laborales del personal relacionado con los servicios turísticos, mediante la metodología cualitativa de las visitas de campo con la técnica de observación no participativa, se realizó un breve análisis al personal de servicio turístico, que son quienes al estar en contacto con los visitantes son la imagen y carta de presentación de nuestra ciudad.

RECOMENDACIONES

La presente tesis constituye un aporte conceptual al turismo inclusivo para las personas con discapacidad móvil reducida referente a la adecuada accesibilidad a tres atractivos del Centro Histórico de la ciudad Cuenca: Catedral de la Inmaculada Concepción; Catedral del Sagrario; y, la Plaza de las Flores, una vez concluida esta investigación, se recomienda:

- Realizar el levantamiento sistemático de información y proponer un índice estadístico de turistas con discapacidad móvil reducida a los locales, nacionales e internacionales que ingresan a la ciudad en las diferentes estacionalidades turísticas, para de esta manera mantener un control y buscar mejoras para éste segmento turístico.
- Aplicar las Normas INEN de accesibilidad en coordinación con las ordenanzas municipales y de participación ciudadana en éstos atractivos y ponerlos en práctica en los demás sitios de interés público de la ciudad.
- Realizar proyectos en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Cuenca y la Arquidiócesis de Cuenca, para implementar rampas móviles para la Catedral de la Inmaculada Concepción para evitar la modificación de ésta edificación.
- Realizar proyectos en conjunto con la Ilustre Municipalidad de Cuenca, para implementar rampas móviles para la parte interna de la Catedral del Sagrario.
- Realizar una campaña de comunicación para la inclusión turística en la ciudad, de esta manera las personas con discapacidad móvil reducida podrán descubrir una opción para visitar que cuente con los parámetros de comodidades y accesibilidad adecuada para el disfrute de estos espacios
- Mantener una capacitación constante para impartir y mejorar las competencias laborales de los servidores turísticos y prepararlos para este tipo de servicio y buen trato al turista.



- Proponer capacitaciones de atención al cliente al personal de ventas de la Plaza de las Flores, de esta manera ayudamos al incremento de visitas al mismo y el incremento de sus ingresos.
- Impartir talleres de ayuda al visitante con discapacidad a los prestadores de servicios aledaños a los atractivos; con la participación activa de la Fundación de Turismo, CONADIS, Secretaría de la Vicepresidencia Zona 6.
- Realizar evaluaciones periódicas de los prestadores de servicios para promover la mejora constante del servicio.
- Proporcionar opciones de accesibilidad a los locales como restaurantes, hoteles, agencias de viajes, entre otros, para incrementar su número de visitantes.



BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Almeida, Ma. del Mar Alonso y Juan Ignacio Martin Castilla. *Dirección estrategia en el sector turístico*. Villa hermosa, Madrid: Síntesis, 2001.
- Amate E, Alicia y Armando Vásquez. *Discapacidad lo que todos debemos saber*. Washington, OPS, 2006.
- Beech, John y Simon Chadwick. *Problemas Específicos de la Gestión en las Diversas Empresas Turísticas*. Valle hermoso, Madrid: Síntesis S.A, 2004.
- Cavassa, Cesar Ramírez. *Calidad total en las empresas Turísticas*. México D.F: Trillas, 2008.
- Chris, Cooper, y otros. *El Turismo, Teoría y Práctica*. Villa hermosa, Madrid: Síntesis, 2001.
- Hall, C. Michael. *El Turismo como Ciencia Social de la Movilidad*. Valle hermoso, Madrid: Síntesis S.A, s.f.
- Manuel, Francisco. *Turismo Alternativo*. Mexico D.F: Trillas, 2004.
- Ortiz, José. *La Discapacidad en el Ecuador en cifras, año 2010*. Cuenca, Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Médicas, 2013.
- Suárez, Mario. *Interapendizade de estadística básica*. Ibarra: Gráficas Planeta, 2011.
- Vall, Josep Francese. *Gestión de Empresas de Turismo y Ocio*. Barcelona, España: Gestión, 2000.
- Vintimilla, Julio Carpio. *Guía Turística*. Cuenca, Ecuador: Gráficas Hernández, 1994.
- Zamorano, Francisco. *Turismo Alternativo*. México D.F, Trillas, 2004.



Artículos en publicaciones periódicas.

Diario El Comercio. “Discapacitados hacen deportes de aventura en ‘Turismo sin límite’”. 20 de septiembre de 2012. 30 de octubre de 2014 3B.

Base de datos de Internet.

Organización Mundial de Salud. “Ecuador Datos estadísticos”. Internet. <http://www.who.int/countries/ecu/es>. Acceso: 25 de marzo de 2014.

Presidencia de la República del Ecuador. “Reglamento General de Actividades Turísticas a 2002”. Internet. www.infoecuador.com. Acceso: 2 de febrero de 2014.

Servicio Ecuatoriano de Normalización. <http://www.normalizacion.gob.ec/>. 2013. 01 de noviembre de 2014.

Documentos con autores corporativos.

Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, 2008.

La CONFIEP. *Primer informe de evaluación del nivel de accesibilidad de la infraestructura turística del Perú*. Paper investigativo. Lima: FUNDADES, 2003.

Ministerio de Turismo. *EMBRATUR*. s.f. 30 de Octubre de 2014.

Registro Oficial. «Ley Orgánica de Discapacidades.» *Registro Oficial Suplemento 796*. Quito, 07 de julio de 2014.

Servicio Ecuatoriano de Normalización. *Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de competencia laboral*. Norma técnica. Quito, 2008.



Servicio Ecuatoriano de Normalización. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Escaleras*. Norma técnica. Quito, 2004.

—. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Agarradera, bordillos y Pasamanos*. Norma técnica. Quito, 2000.

—. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Corredores y pasillos. Características Generales*. Norma Técnica. Quito, 2004.

—. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Rampas Fijas*. Norma técnica. Quito, 2000.

—. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización*. Norma técnica. Quito, 2004.

—. *Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características Generales*. Norma técnica. Quito, 2012.

—. *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacios de acceso, puertas*. Norma técnica. Quito, 2001.

—. *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Terminología*. Norma técnica. Quito, 2001.

—. *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Tránsito y señalización*. Norma técnica. Quito, 2009.

—. *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Vías de circulación peatonal*. Norma técnica. Quito, 2009.

—. *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico. Espacio, pavimentos*. Norma técnica. Quito, 2001.

—. *Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral*. Norma técnica. Quito, 2008.

Vicepresidencia de la República del Ecuador; CONADIS. *Ley Organica de Discapacidades*. Quito, Ecuador, 2008.



Entrevistas

Arévalo, María. *Patrimonio Cultural* Andrea Cabrera. 3 de Diciembre de 2014.

Astudillo, Daniel. *Cuenca Patrimonio Cultural* Ana Palomeque. 3 de Diciembre de 2014.

Bermeo, Adams. *Proyectos de la Secretaria Tecnica de Discapacidades* Andrea Cabrera. 5 de Noviembre de 2014.

Segarra, Esteban. *Museo de la Catedral Vieja* Ana Palomeque. 12 de Enero de 2015.

TESIS

Barzallo Neira, Cristina. *Manual de Atención al Turista con Discapacidad*. Tesis de Maestría en Planificación Turística de la Universidad del Azuay 2014.

Lofruscio, Mario. *Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca*. Tesis previa a la obtencion del título de ingeniero en Turismo. Cuenca, Universidad de Cuenca, 2011.

Millán, Mercedes. *Turismo accesible/ Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*. Murcia, Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, 2010.



ANEXOS

Anexo No. 1 Entrevistas.

Para la consolidación de este trabajo de investigación se realizaron las siguientes entrevistas:

Entrevista No. 1: Secretaria Técnica de discapacidades.

Fecha: Diciembre, 2014.

1) Buenos días ¿cuál es su nombre y cuál es su cargo dentro de la Secretaría de discapacidades?

Buenos días mi nombre es Adams Bermeo y soy el director provincial de la Secretaria Técnica de Discapacidad.

2) Con respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad móvil reducida dentro del centro histórico ¿cuáles son los proyectos o programas que tiene la secretaria?

Bueno la Secretaria Técnica de Discapacidades ha venido trabajando conjuntamente con el Instituto de Normalización justamente una revisión acerca de la normativa en cuanto a accesibilidad para personas con discapacidad o con movilidad reducida, justamente en base a este trabajo se ha hecho convenios con algunas municipalidades para hacer un análisis de la accesibilidad en todo lo referente a servicios o espacios comunes dentro de cada uno de estos municipios.

Se está haciendo un pilotaje en varias provincias que finalizan ya en estos meses, en el cual podemos tener ya algunos puntos claros como puede ser ¿Cuál es la realidad de estos municipios en cuanto a la accesibilidad? sobretodo ¿Cuáles son las implementaciones que pueden generar desde los propios GAD'S municipales para facilitar la movilidad de las personas con discapacidad? esto se ha venido trabajando, como digo, en algunas provincias ya dentro de algunos municipios, en la provincia del Azuay estamos realizando un análisis en cuanto a las ordenanzas municipales que pueden existir y que pueden beneficiar tanto a accesibilidad como a la inclusión de las

personas con discapacidad. Aquí en la provincia del Azuay se está trabajando en el GAD Municipal de Cuenca, se está trabajando también El Pan, Chordeleg y Gualaceo que son municipalidades que han permitido que este análisis, sin embargo a partir de esto se podrá identificar la necesidad de hacer un estudio más amplio como puede ser un análisis de accesibilidad en todo el entorno de la ciudad.

3) Perfecto, Después del estudio ustedes ¿cómo tienen planeado aplicar las Normas INEN de accesibilidad dentro del centro histórico?

Bueno, la implementación de todos los temas de accesibilidad son competencia exclusiva de los GAD's municipales, eso debemos entenderlo así, son los GAD's municipales quienes deben garantizar la accesibilidad en todos los espacios, el entorno dentro de sus ciudades, lo que estamos haciendo con la Secretaria Técnica de Discapacidades es sensibilizar a los GAD's municipales para la implementación de estas normas, primeramente trabajando con el Instituto de Normalización tratando de adaptar las normas a lo local, tratando de establecer ciertas condiciones y ciertos criterios que pueden ir mejorando en función de la localidad; luego de esto tenemos previsto realizar un taller nacional con todos los GAD's municipales o con todos aquellos que se ven interesados en realidad, esperamos que todos estén interesados y que todos estén presentes, en un taller nacional donde podamos identificar, donde podamos sensibilizar ante la necesidad de crear espacios accesibles y de crear programas y productos específicos para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad en todo el entorno urbano luego de esto la Secretaría Técnica de Discapacidades brindará toda la asesoría necesaria a los GADS municipales para poder implementar estos cambios que se identifican dentro de este entorno, pero son los GADS municipales quienes están llamados, quienes ejecutarán ya la implementación una vez que lo planifiquen

4) ¿Cuál es la preocupación de la Secretaría Técnica de Discapacidades acerca del turismo accesible?

Bueno nosotros estamos trabajando dentro de un eje q se denomina Inclusión Participativa, dentro de este eje identificado está el que las personas con discapacidad pueda acceder a todo tipo de servicios y beneficios que brindan tanto instituciones públicas como privadas, una de las actividades es acercarse a las comunidades y a las personas con discapacidad y sus familiares e identificar sus necesidades más allá de las necesidades básicas, siendo el turismo, servicios turísticos y el conocimiento de su entorno de manera accesible un necesidad visible y que la Secretaría Técnica de Discapacidades estamos empeñados en dar a conocer estas realidades e identificarlas; con las instituciones crear mecanismos de coordinación y de trabajo se pueda en un tiempo determinado crear productos específicos para satisfacer estas necesidades a las personas con discapacidad y en un futuro las entidades públicas y privadas puedan brindar estos servicios.

5) ¿Cuál es su opinión sobre la tesis “Atención a personas con discapacidad móvil reducida al medio físico en tres atractivos de la ciudad de Cuenca y su comparación con las Normas INEN?”

Bueno, es un estudio bastante importante ya que una de las limitaciones es que no se ha trabajado desde otros aspectos el tema de discapacidad sino solo en temas de políticas, salud y obras públicas; es por esto que la Secretaría Técnica de Discapacidades trata de trabajar más en aspectos generales como la inclusión de las personas con discapacidad a todas las actividades que se generan como sociales, lúdicas y participativas y así poder hablar de una inclusión universal a personas con discapacidad.

Si se trabajara sobre lugares turísticos, esto sería un paso de gran importancia para nuestro país, pero lamentablemente las limitaciones de acceso son las que no nos permiten conjugar con las Normas INEN. Es importante la aplicación de las mismas ya que nos permite identificar cuáles serían los espacios donde se pueda implementar de alguna manera acceso.



Entrevista 2: Instituto Nacional de Patrimonio Cultural

Entrevistado: Arquitecto Daniel Astudillo asesor de la Dirección Regional del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural.

Buenas tardes somos estudiantes de la Universidad de Cuenca, estamos realizando el proyecto de tesis de “Atención a personas con discapacidad y movilidad reducida en tres atractivos de la ciudad de Cuenca y su relación con las Normas INEN.”

1) Háblenos por favor acerca de su conocimiento de la declaratoria de Patrimonio de la Humanidad de la ciudad de Cuenca.

El Centro Histórico fue declarado Patrimonio Cultural del Estado el 29 de marzo de 1982 por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural, y a más de la declaratoria se delegó a la Comisión del Centro Histórico de Cuenca el control y la administración del área declarada, comisión que estaba conformada de acuerdo a la delegación por el Concejal Presidente de la comisión de urbanismo, Concejal Presidente comisión del Centro Histórico, Concejal Presidente comisión de Cultura, un Vicepresidente, un Director de Planificación Municipal, y un Director Regional del Instituto Nacional de Patrimonio, un representante de la ciudadanía, un representante de la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Cuenca y un representante del Colegio de Arquitectos, esta comisión duró hasta el 26 de febrero del 2010, en donde se reformuló la ordenanza y ya no se llamó Comisión del Centro Histórico, sino Comisión de Áreas Históricas y Patrimoniales del Municipio.

El Centro Histórico como base de la declaratoria de Patrimonio Cultural del Estado fue declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad el 4 de diciembre de 1999. Previa a la revisión del respectivo expediente que se ha revisado, evaluado y analizado por la UNESCO.

2) De acuerdo a las Normas INEN de accesibilidad ¿Cuál es su opinión sobre el Patrimonio arquitectónico que tenemos?, ¿Cree usted que las Normas se estén cumpliendo no tanto en los atractivos sino en todo el Centro Histórico?

La arquitectura que se mantiene en el centro histórico data de muchos años y obviamente obedece a otras formas de vida y a otras formas de cumplimiento, hay edificaciones que datan desde la colonia, desde los primeros años de la república, entonces estas edificaciones mantienen su forma y funcionalidad de acuerdo a las tendencias de la época, pero obviamente el Patrimonio edificado no es un elemento inerte, tiene gente que lo habita y siempre es necesario ir acondicionando para que en la medida de lo posible satisfaga las medidas básicas de la población. Igualmente hay que considerar que dentro del Patrimonio existen varias categorías de inmuebles, varios valores, unos de carácter emergente, que son las principales edificaciones patrimoniales por ejemplo, la Catedral de la Inmaculada, la Catedral Vieja, la Casa de las Posadas entre otras, también los distintos inmuebles con valores arquitectónicos, y dependiendo del valor y la categoría existe la posibilidad y factibilidad de intervención, según la legislación vigente por ejemplo en las edificaciones de valor emergente y de valor arquitectónico “A”, son únicamente susceptibles de conservación y restauración.

3) ¿Existe un catastro que muestre los valores arquitectónicos?

La Municipalidad tiene claramente identificados cuales son las identificaciones de valor emergente y edificaciones de valor arquitectónico “A” dentro del Centro Histórico.

4) ¿Cómo cree usted que se pueda cubrir estas falencias en las edificaciones o en espacios susceptibles a ser intervenidos?

Como usted se habrá dado cuenta en los espacios públicos se ha realizado todos los esfuerzos para realizar e incluir los elementos que faciliten la accesibilidad a las personas con discapacidad, como ejemplo están las rampas en las esquinas, señalización táctil en algunos casos para personas con discapacidad visual.

Esto es un proceso, ya que, cuando se ha intervenido en parques y plazas ya se ha creado mayor conciencia ante esto.

5) ¿Cuándo se tiene dificultades?

Cuando nos toca intervenir en los inmuebles patrimoniales, sin embargo, a medida de lo posible se trata de integrar elementos que viabilice y haga factible la movilidad y el ingreso a estos inmuebles, como rampas móviles, y bueno en realidad en un inmueble si es necesario se podría modificar con elementos reversibles, por ejemplo ascensores, los baños, entre otros; las edificaciones patrimoniales no tenían baño en su interior, porque su forma de vida decía que debía estar en la parte posterior o se cogía los desechos orgánicos y se los arrojaba en la acequia, entonces poco a poco se han ido implementando todo este tipo de cosas para cubrir necesidades básicas, y si se tiene que cubrir a través de la dotación de equipamientos, el problema no es en las edificaciones nuevas ya que en su mayoría el 10% de cada una de estas edificaciones tiene accesos para personas con discapacidad, parqueaderos señalizados.

Cada vez tenemos más conciencia de esta problemática y ahora ya la persona con discapacidad ya se puede desenvolver de la mejor manera.

6) ¿Qué opinión tiene acerca de la tesis “Atención para personas con discapacidad móvil reducida y su relación con las Normas INEN, ha escuchado o ha sido partícipe de algún proyecto parecido a este tema?

He escuchado muchos eventos para tratar esa situación y que mejor que desde la academia se pueda adentrar más a esta problemática, tener una idea más clara, no solo desde entidades que dictan Normas sino también desde la problemática y que desde la academia se evalúe, controle , investigue y participe de estos problemas que conlleve a mejorar.

7) ¿Cuáles serían las recomendaciones para este tipo de proyectos?

Lo primordial creo yo que es socializar, dar a conocer la normativa que existe y que debe ser de obligatorio cumplimiento, otras ciudades más pequeñas no tienen conocimiento de esto y usted sabe que si no conoces no lo aplicas, esa es mi recomendación.



Entrevista No. 3 Instituto Nacional de Patrimonio Cultural

Fecha: Diciembre, 2014

Buenos días somos estudiantes de la Carrera de Turismo del a Universidad de Cuenca.

1) ¿Cuál es su nombre y su función dentro del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural?

María Arévalo, mis funciones soy Abogada Regional del Instituto de Patrimonio Cultural en la Regional 6.

2) Con respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad móvil reducida dentro del Centro Histórico ¿el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural ha tenido algún proyecto o programa?

No, en realidad hasta la actualidad no se ha tenido, yo trabajo siete años en el Instituto de Patrimonio y no se ha dado, más bien con esta oportunidad felicito a ustedes señoritas estudiantes por tener esta iniciativa que me parece vital, siempre se comienza por algo no creo que esto haya quedado relegado, sino esto es un tiempo de apropiación de derechos por parte de la comunidad, así como pretendemos en el Instituto que la ciudadanía se apropie del derecho al patrimonio, el derecho a la cultura; es también importante que otras instituciones que la academia hagan a la comunidad apropiarse del derecho de las personas con discapacidad a disfrutar de los espacios públicos que no son comunes.

3) ¿Cuál cree usted que ha sido una de las falencias del por qué no se ha hecho énfasis de ésta aplicación?

No creo que sea falencia, es consecuencia de lo que contesté anteriormente, ya que es una época de apropiación de la identidad, yo le comento, yo tengo cincuenta años, y recuerdo que cuando era niña, los niños éramos invisibles, usted a lo mejor se acordará, los niños no teníamos derechos, los niños

teníamos que callar que obedecer y bajar la mirada ni siquiera podíamos ver a los mayores especialmente a nuestros padres, entonces con la modernidad y con el paso del tiempo la situación ha ido cambiando.

Yo recuerdo y con mucha satisfacción, que en los cuadernos de la escuela cuando yo iba a sexto grado y a primer curso se hacía constar la frase *su majestad el niño* como queriendo reivindicar, hacer conocer a la población, concienciar a la población sobre los derechos del niño, entonces así fuimos siendo respetados especialmente cuando yo ya dejaba de ser niña (risas), entonces esto es un derecho ya común a nuestros niños y en verdad para su disfrute y para el beneplácito de toda una comunidad.

Entonces con respecto a lo que usted me pregunta no creo que sea una falencia ni un olvido simplemente es una época de despertar de conciencias a nivel mundial y de apropiación de derechos a nivel nacional, no es cierto. Entonces el Estado se preocupa igualmente de hacer respetar estos derechos y las instituciones que cumplimos estas políticas públicas tenemos que entrar en esa dinámica, entonces yo entiendo que ahora sí habrán proyectos en ese sentido pero; valga la oportunidad nuevamente para felicitarles a ustedes porque es muy importante tanto el derecho al patrimonio como el derecho de las personas a disfrutar de ese patrimonio, son dos bienes jurídicos protegidos por el Estado y las Instituciones que trabajamos en es tenemos que hacerlos respetar.

4) ¿Quién cree usted que es el organismo competente para la implementación de la accesibilidad en el Centro Histórico de Cuenca?

Siempre el Municipio, porque los municipios por competencia que les otorga la Constitución Política del Estado tienen esta actividad de ocuparse del uso del suelo, ellos tienen que definir para que sirve ese suelo, ellos tienen que indicar si este proyecto arquitectónico o de ingeniería es o no factible. Pero los proyectos encaminados a introducir la movilidad en condiciones, digamos, de accesibilidad de las personas con discapacidad también nosotros podemos

generar ese tipo de proyectos como Instituto de Patrimonio Cultural porque lo uno no obsta lo otro, el patrimonio está allí pero también está el derecho de las personas a movilizarse en ese medio para poder disfrutar de ese patrimonio que también está allí.

5) ¿Cuál es su opinión sobre la tesis atención a personas con discapacidad móvil reducida en tres atractivos del Centro Histórico del Cuenca y su comparación con las Normas INEN?

Entiendo que es exactamente el tema que estamos hablando, vuelvo a repetir, las Instituciones Públicas estamos para proteger, para facilitar que las personas puedan acceder a los derechos que les otorga la Constitución, entonces hay que hacer una ponderación, si bien todos tenemos el derecho al patrimonio como un derecho social, el derecho a ese disfrute que es intrínseco de los seres humanos, nosotros tenemos que conservar los bienes que constituyen nuestra identidad, estamos disfrutando de ese patrimonio, pero también las personas con discapacidad tienen derecho a ello, entonces si se va a hacer alguna intervención en bienes patrimoniales, para que las personas con discapacidad también puedan acceder a ello yo opino perfectamente como factible siempre y cuando los proyectos sean viables y tengan una asesoría técnica, sería una cuestión de ponderar cual derecho es más importante y siempre el derecho de las personas es el más importante.

6) Finalmente, ¿Cuáles serían sus recomendaciones para concretar con éxito esta tesis?

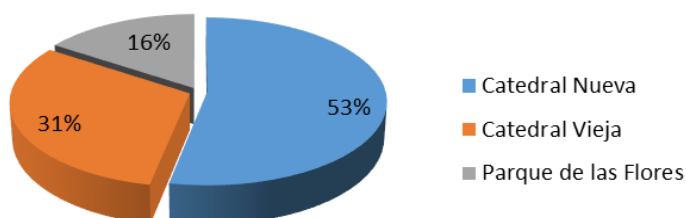
Que se involucre a la institucionalidad, siempre de la academia salen estas excelentes iniciativas, pero debe involucrarse a la institucionalidad para que pueda dar frutos ya en la vida práctica en la sociedad.

Anexo No. 2 Tabulación y gráficos de encuestas.

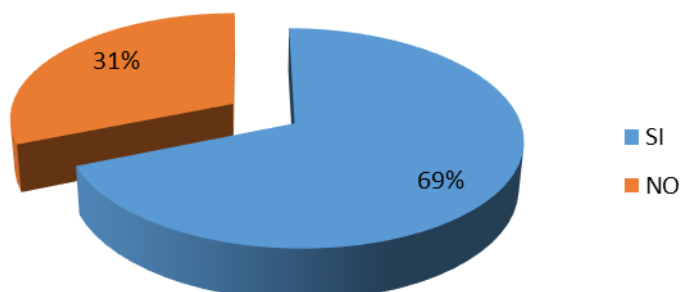
Para el presente trabajo se han realizado las siguientes entrevistas, las cuales detallamos con sus respectivos gráficos y respuestas:

1) Señale ¿Cuál de estos atractivos ha visitado?

Catedral Nueva	51	53%
Catedral Vieja	30	31%
Parque de las Flores	15	16%
TOTAL	96	100%

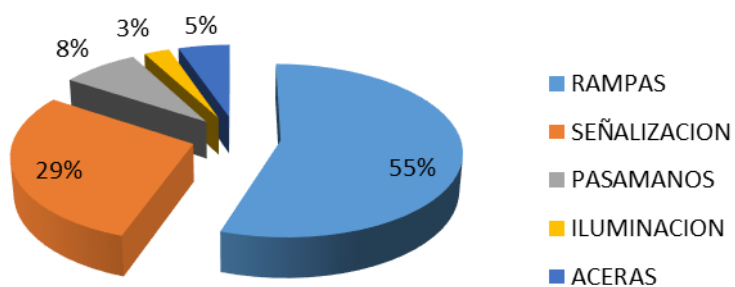
**2) ¿Tuvo usted dificultad para ingresar a estos atractivos?**

SI	31	69%
NO	14	31%
TOTAL	45	100%



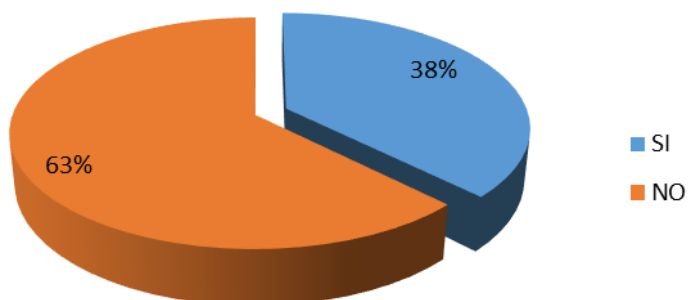
3) Si la respuesta anterior fue "Si" señale que tipo de dificultad tuvo al ingresar a estos atractivos

RAMPAS	21	55%
SEÑALIZACION	11	29%
PASAMANOS	3	8%
ILUMINACION	1	3%
ACERAS	2	5%
TOTAL	38	100%



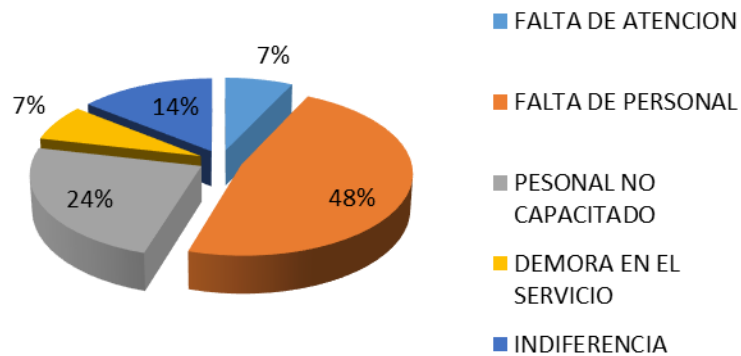
4) ¿Recibió ayuda adecuada la visitar estos atractivos?

SI	15	33%
NO	30	67%
TOTAL	64	100%



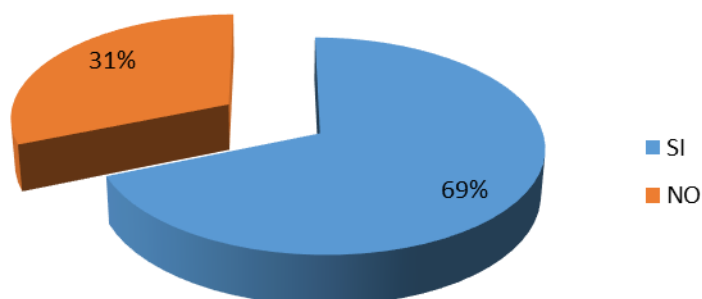
5) En caso de una respuesta negativa señale que sucedió:

FALTA DE ATENCION	3	7%
FALTA DE PERSONAL	20	48%
PESONAL NO CAPACITADO	10	24%
DEMORA EN EL SERVICIO	3	7%
INDIFERENCIA	6	14%
TOTAL	42	100%



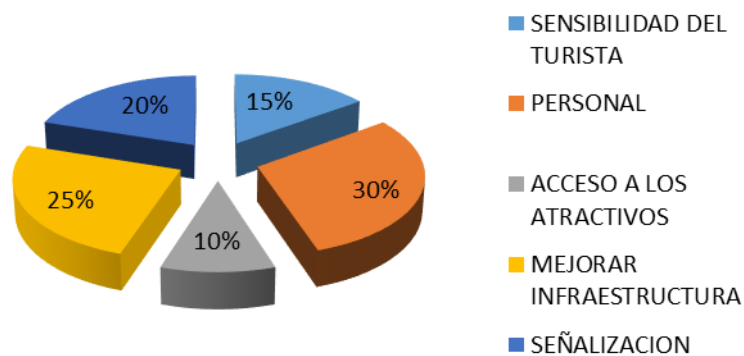
6) ¿Tuvo una buena experiencia visitando estos atractivos?

SI	31	69%
NO	14	31%
TOTAL	64	100%



7) En caso de una respuesta negativa mencione que tipo de mejoras necesita estos atractivos

SENSIBILIDAD DEL TURISTA	3	15%
PERSONAL	6	30%
ACCESO A LOS ATRACTIVOS	2	10%
MEJORAR INFRAESTRUCTURA	5	25%
SEÑALIZACION	4	20%
TOTAL	20	100%





Anexo No. 3 Modelo de Encuesta.

ENCUESTA DE “ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MOVILIDAD REDUCIDA”

Reciba un saludo, somos estudiantes de Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca y estamos realizando nuestra tesis sobre la “Atención a las personas con discapacidad y movilidad reducida en tres atractivos de la ciudad de Cuenca”, para el cual necesitamos su ayuda con la siguiente información. La encuesta tiene una duración de 3 minutos.

1) SEÑALE CUAL DE ESTOS ATRACTIVOS HA VISITADO:

CATEDRAL NUEVA ☐ CATEDRAL VIEJA ☐ PLAZA DE LAS FLORES ☐

2) ¿TUVO USTED DIFICULTAD PARA INGRESAR A ESTOS ATRACTIVOS?

SI ☐ NO ☐

3) SI LA RESPUESTA ANTERIOR FUE “SI” SEÑALE ¿QUÉ TIPO DE DIFICULTAD TUVO AL INGRESAR A ESTOS ATRACTIVOS?

RAMPAS ☐ PASAMANOS ☐ ACERAS ☐
SEÑALIZACIÓN ☐ ILUMINACIÓN ☐

4) ¿RECIBIÓ USTED AYUDA ADECUADA AL VISITAR ESTOS ATRACTIVOS?

SI ☐ NO ☐

5) EN CASO DE UNA RESPUESTA NEGATIVA SEÑALE QUE SUCEDIÓ:

FALTA DE ATENCIÓN ☐ FALTA DE PERSONAL ☐
PERSONAL NO CAPACITADO PARA ATENDER A DISCAPACITADOS ☐
DEMORA EN EL SERVICIO ☐ INDIFERENCIA ☐

6) TUVO UNA BUENA EXPERIENCIA VISITANDO ESTOS ATRACTIVOS?

SI ☐ NO ☐

7) EN CASO DE UNA RESPUESTA NEGATIVA MENCIONE ¿QUÉ TIPO DE MEJORAS NECESITA ESTOS ATRACTIVOS?



Anexo No. 4 Diseño de tesis.

UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

**ESQUEMA PARA LA PRESENTACIÓN DE TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO**

1. TÍTULO DE LA TESIS:

Atención a las personas con “discapacidad y movilidad reducida al medio físico”
en tres atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca y su relación con las
normas INEN, 2014-2015.

2. NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:

- Andrea	Marcela	Cabrera	Orellana.
andrea.cabrerao@ucuenca.ec/0983979811			
- Ana	Gabriela	Palomeque	Urgilez.
ana.palomequeu@ucuenca.ec/0958844587			

3. RESUMEN DEL DISEÑO DE TESIS:

El presente trabajo de investigación tiene por objeto analizar el trato que reciben las personas con discapacidad física y movilidad reducida al momento de visitar la Catedral de la Inmaculada Concepción, la Catedral del Sagrario y la Plaza de las Flores además la relación que tienen con las normas INEN y se conocerá a profundidad la situación real de la aplicación de estas normas dentro de los atractivos ya mencionados.

En esta investigación se examinará las necesidades que tienen estas personas, así como los servicios que han recibido al momento de acceder a

estos atractivos; por lo tanto para este trabajo se recurrirá a la metodología cuantitativa mediante el manejo de documentos estadísticos de fuentes secundarias, y la recolección de cifras numéricas mediante encuestas que se realizarán en las diferentes estacionalidades turísticas en los dos atractivos seleccionados.

La metodología cualitativa que se aplicará en este trabajo de investigación tendrá como bases las siguientes técnicas: visitas de campo, observación participante y entrevistas a profundidad para poder consolidar conceptos que aseveren el objeto previamente planteado. Así también se hará el análisis de conversaciones que se tendrá con los directores de la Catedral de la Inmaculada Concepción, la Catedral del Sagrario y la Plaza de las Flores, serán parte de la investigación los documentos obtenidos en el Centro de información turística, ITUR; el Ministerio de Turismo, MINTUR; Coordinación de Salud Zona 6, el Consejo Nacional de Discapacidades, CONADIS; la Vicepresidencia Secretaría Zonal 6 y el Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A través de la evolución del turismo, se ha incrementado las expectativas y percepciones del turista, siendo cada vez más importante el tener elementos que ayuden a sobrepasar las mismas, dando paso a la elaboración de leyes, reglamentos y normas para poder suplir esas necesidades individuales.

Desde este punto de vista, el Ecuador ha sido partícipe de la creación de diferentes documentos que permiten sustentar una superestructura adecuada para el turismo; las instituciones públicas del país han logrado trabajar conjuntamente para la ejecución de los mismos entre las cuales se encuentran: el Ministerio de Turismo, MINTUR; Centro de Información turística, ITUR; Coordinación de Salud Zona 6, el Consejo Nacional de Discapacidades,

CONADIS y la Vicepresidencia Secretaría Zonal 6; que han ayudado a realizar un trabajo que incluya a las personas con discapacidad a los distintos espacios.

La demanda de personas con discapacidad y movilidad reducida hacia los espacios turísticos ha ido en incremento, de tal manera que sólo en la provincia del Azuay tenemos un total de 9 672 personas con discapacidad física y en la ciudad de Cuenca existen 130 personas con discapacidad físico-motora², siendo esta la población que se va a analizar para obtener la conclusión de ésta tesis.

5. MARCO TEÓRICO

Para el correcto análisis del trato a las personas con discapacidad al momento de visitar la Catedral de la Inmaculada Concepción, la Catedral del Sagrario y la Plaza de las Flores y su relación las normas INEN de “accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico”, se recurrirá a la aplicación y conocimiento de conceptos que son esenciales para el entendimiento de éste trabajo de investigación.

De esta manera se inicia con la definición de Dirección Técnica de Normalización que proporciona el Servicio Ecuatoriano de Normalización:

Planifica, organiza, dirige, controla y evalúa los parámetros de la calidad, inocuidad y seguridad de los productos y servicios que se comercializan en el país, a través del desarrollo de documentos normativos necesarios acorde con el avance tecnológico, de tal forma que estos documentos se constituyan en el punto de referencia técnico-legal que garantice orden en las actividades a desarrollarse (1).

Al hablar de turismo para las personas con discapacidad se ha recurrido a la Ley Orgánica de Discapacidades con el artículo No.44.- Turismo Accesible que menciona:

² Datos obtenidos por el Ministerio de salud Zonal 6.

La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios adaptados para cada discapacidad (40).

De la misma manera el artículo No. 58.- Accesibilidad, de la Ley Orgánica de Discapacidades indica que:

Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad (51).

Ha sido necesario examinar las normativas creadas por el Servicio Ecuatoriano de Normalización, INEN; teniendo en cuenta las siguientes normas: NTE INEN 2 291:10 1R Accesibilidad de las personas con discapacidad reducida al medio físico: Vías de circulación peatonal, que acota:

Todo espacio público y privado de afluencia masiva, temporal o permanente de personas (estadios, coliseos, hoteles, hospitales, teatros, estacionamientos, iglesias, etc.), se debe contemplar en su diseño, los espacios vehiculares y peatonales exclusivos para personas con discapacidad y movilidad reducida, los mismos que adicionalmente deben estar señalizados horizontal y verticalmente de acuerdo con las NTE INEN 2 239, 2 240, 2 241, 2242 y los RTE INEN 004 para Señalización vial parte 1 y 2 (1).

La norma NTE INEN 2 433: 2008 Turismo. Servicio Personalizado de Información Turística. Requisitos de competencia Laboral; esta norma muestra el perfil de un agente turístico. Por otra parte, para hablar de las generalidades y antecedentes de los atractivos seleccionados para esta investigación se tomará bases del libro: Guía turística del Ecuador de Julio Carpio Vintimilla.

El uso de estas referencias bibliográficas permitirán desarrollar de manera exitosa la presente investigación, y por consiguiente, con las bases correctas brindar una conclusión que muestre la situación real del trato que reciben las



personas con discapacidad y movilidad reducida al visitar los atractivos de este estudio.

6. OBJETIVOS:

6.1 Objetivo General:

Conocer el trato que reciben las personas con “discapacidad y movilidad reducida al medio físico” en tres atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN, 2014-2015.

6.2 Objetivos Específicos:

- 6.2.1 Establecer el trato que reciben las personas con “discapacidad física y movilidad reducida al medio físico” en la Catedral de la Inmaculada Concepción y su relación con las normas INEN.
- 6.2.2 Determinar el trato que reciben las personas con “discapacidad física y movilidad reducida al medio físico” en la Catedral del Sagrario y su relación con las normas INEN.
- 6.2.3 Identificar el trato que reciben las personas con “discapacidad física y movilidad reducida al medio físico” en la Plaza de las Flores y su relación con las normas INEN.

7. HIPÓTESIS:

7.1. Hipótesis General:

El trato que se da a las personas con discapacidad física y movilidad reducida en la Catedral de la Inmaculada, en la Catedral del Sagrario y en la Plaza de las Flores es ajeno a las normas INEN y se improvisa al momento de atenderlos.

7.2. Hipótesis Específicos:

7.2.1. El trato que se da a los discapacitados en la Catedral de la Inmaculada, la Catedral del Sagrario y la Plaza de las Flores es incongruente a las normas INEN.

7.2.2. El trato que se da a los discapacitados en la Catedral de la Inmaculada, la Catedral del Sagrario y la Plaza de las Flores es improvisado.

8. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación es necesaria para explicar los diferentes procedimientos que se utilizarán para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo, para ello es necesario identificar los métodos y técnicas que se utilizarán para lograr dicho objeto, las cuales se detallan a continuación:

8.1. Metodología cuantitativa:

- Con la técnica de revisión de datos estadísticos obtenidos de fuentes secundarias.
- Recolección de datos mediante encuestas a la población que será el objeto de estudio en las distintas estacionalidades turísticas.

8.2. Metodología cualitativa:

- Con las técnicas de visitas de campo.
- Observación participante.
- Análisis de conversaciones que se llevarán a cabo con las oficinas del MINTUR, CONADIS e ITUR y los directivos de la Catedral de la Inmaculada Concepción, de la Catedral del Sagrario y la Plaza de las Flores.
- Análisis de documentos otorgados por el ITUR, MINTUR, CONADIS, Ministerio de Salud Zona 6 y Secretaria Zonal 6.
- Entrevistas a profundidad a los visitantes con discapacidad.

La utilización de la metodología cuantitativa y cualitativa en este trabajo de investigación brindará una visión clara sobre el planteamiento de esta tesis.

9. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Carpio, Julio. *Guía Turística*. Cuenca, Gráficas Hernández, 1994.

Consejo Nacional de Discapacidad. *Turismo Accesible. Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito, 2012.

Consejo Nacional de Discapacidad. *Accesibilidad. Ley Orgánica de Discapacidades*. Quito, 2012.



- Cooper, Chris *et al.* *El Turismo y Práctica*. Madrid. Síntesis, 2005.
- Fernández, José Luis. *Historia, Discapacidad y Valía*, Madrid, CERMI, 2008.
- Hall, C. Michael. *El Turismo como Ciencia Social de la Movilidad*. Madrid, Síntesis, 2005.
- Mármol y Carmen Ojeda. *Marketing Turístico*. Madrid, Parainfo, 2012.
- Martin y María del Mar Alonso. *Dirección estratégica en el sector turístico*. Madrid, Síntesis, 2009.
- Pérez y Diego González. *Turismo accesible: Hacia un turismo para todos*. Madrid, Mazar, 2003
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. *Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico, Vías de circulación peatonal*. Quito, INEN, 2010.
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. *Turismo, Servicios personalizados de información turística; requisitos de competencia laboral*. Quito, INEN, 2008.
- Zamorano, Francisco. *Turismo Alternativo*. México D.F, Trillas, 2004.

DOCUMENTOS DE INTERNET CON AUTOR

- Organizacion Mundial de Salud. "Ecuador Datos estadísticos". Internet. <http://www.who.int/countries/ecu/es>. Acceso: 25 de marzo de 2014.
- Presidencia de la República del Ecuador. "Reglamento General de Actividades Turísticas a 2002". Internet. www.infoecuador.com. Acceso: 2 de febrero de 2014.



Servicio Ecuatoriano de Normalización. “Dirección Técnica de Normalización”. Internet. <http://www.normalizacion.gob.ec> Acceso: 10 de junio de 2014.

TESIS

Lofruscio, Mario. *Estudio de turismo accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca*. Tesis previa a la obtención del título de ingeniero en Turismo. Cuenca, Universidad de Cuenca, 2011.

Millán, Mercedes. *Turismo accesible/ Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*. Murcia, Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, 2010.

10.RECURSOS HUMANOS

<u>Recursos</u>	<u>Dedicación</u>	<u>Valor Total</u>
Director	1 hora semanal/ 12 meses	\$ 600.00
Estudiante 1	30 horas semanales/ 12 meses	\$ 7 200.00
Estudiante 2	30 horas semanales/ 12 meses	\$ 7 200.00
TOTAL		\$ 15 000.00

11.RECURSOS MATERIALES

<u>Cantidad</u>	<u>Rubro</u>	<u>Valor Total</u>
5	Resmas de papel.	\$ 25.00
	Útiles y suministros de oficina.	\$ 35.00
2	Computadoras.	\$ 1 000.00
1	Cámara fotográfica.	\$ 350.00
1	Grabadora de sonido.	\$ 80.00
700	Copias.	\$ 35.00
	Gasto de impresión.	\$ 200.00
5	Anillados.	\$ 35.00
4	Libros.	\$ 260.00
TOTAL		\$ 2020.00

12.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<u>ACTIVIDADES/TIEMPO</u>	1	2	3	4	5	6
1. Presentación del diseño de investigación.	X					
2. Recolección y organización de la información.	X	X	X			
3. Discusión y análisis de la información.		X	X			
3.1 Visitas de campo.	X	X	X	X		
3.2 Conversaciones con directores.		X	X			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos.			X	X	X	
5. Redacción del trabajo.		X	X	X	X	
6. Revisión final.					X	X

13. PRESUPUESTO

Atención a las personas con “discapacidad y movilidad reducida al medio físico” en tres atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN, 2014-2015.

<u>Concepto</u>	<u>Aporte del estudiante</u>	<u>Otros aportes</u>	<u>TOTAL</u>
Recursos Humanos.			\$ 15 000.00
Director.		\$ 600.00	
Estudiante 1.	\$ 7 200.00		
Estudiante 2.	\$ 7 200.00		
Gastos de Movilización.			\$ 840.00
Transporte.			
Viáticos.	\$ 840.00		
Gastos de Investigación.			\$ 590.00
Insumos.	\$ 305.00		
Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	TOTAL
Material de escritorio.	\$ 25.00		
Bibliografía.	\$ 260.00		
Equipo, laboratorio y maquinaria.			\$ 1 602.00
Internet.	\$ 132.00		
Computador y mantenimiento.	\$ 1 000.00		
Utilitarios de multimedia (cámaras, grabadoras, etc.)	\$ 430.00		
Otros	\$ 40.00		\$ 40.00
TOTAL			\$ 18 072.00



14.ESQUEMA TENTATIVO.

Atención a las personas con “discapacidad y movilidad reducida al medio físico” en tres atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca y su relación con las normas INEN, 2014-2015.

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

CAPÍTULO 1

1. Superestructura Ecuatoriana de accesibilidad

1.1. Ley Orgánica de DiscapacidadesAccesibilidad.

1.2. Normas INEN

1.2.1. Características

1.3. Normas INEN 2496

1.4. Normas INEN 2245

1.5. Modelos de Turismo accesible en Latino América.

1.5.1. Brasil y Perú

CAPÍTULO 2

LA CATEDRAL DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

2.1 Breve reseña histórica de la Catedral de la Inmaculada Concepción.

2.2 Situación Actual.

2.2.1 Vías de acceso hacia la Catedral de la Inmaculada Concepción

2.2.2 Alrededores: Servicios turísticos.

2.2.3. Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad.

2.3. Aplicabilidad de las normas INEN.

2.3.1 Nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la norma INEN 2 239: 2000; Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización.

2.3.2 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la norma INEN 2 240: 2000.

Como objeto, “Esta norma establece la imagen que contiene el símbolo usado para informar al público, que lo señalado es accesible, franqueable y utilizable por personas con discapacidad o movilidad reducida” (1).

2.3.2 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la norma INEN 2 496.

2.3.3 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral de la Inmaculada Concepción según la norma INEN 2 245.



CAPÍTULO 3

LA CATEDRAL DEL SAGRARIO: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

3.1 Breve reseña histórica de la Catedral del Sagrario.

3.2 Situación Actual

3.2.1 Vías de acceso hacia la Catedral del Sagrario.

3.2.2 Alrededores: Servicios turísticos.

3.2.3 Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad.

3.2.4 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la norma INEN 2 243: 2010.

3.2.5 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la norma INEN 2 433: 2008.

3.2.6 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la norma INEN 2 496.

3.2.7 Análisis del nivel de accesibilidad de la Catedral del Sagrario según la norma INEN 2 245.

CAPÍTULO 4

PLAZA DE LAS FLORES: TRATO AL TURISTA CON MOVILIDAD REDUCIDA Y SU RELACIÓN CON LAS NORMAS INEN.

4.1 Breve reseña histórica de la Plaza de las Flores.

4.2 Situación Actual

4.2.1 Vías de acceso hacia la Plaza de las Flores.

4.2.2 Alrededores: Servicios turísticos.



4.2.3 Evaluación de los servicios turísticos: Percepción del turista con discapacidad.

4.2.4 Análisis del nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la norma INEN 2 243: 2010.

4.2.5 Análisis del nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la norma INEN 2 433: 2008.

4.2.6 Análisis del nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la norma INEN 2 496.

4.2.7 Análisis del nivel de accesibilidad de la Plaza de las Flores según la norma INEN 2 245.

5. Recomendaciones y Observaciones

6. Conclusiones

7. Bibliografía

8. Anexos.

Anexo No. 5 Galería.

ANEXO 3 GALERIA FOTOGRAFICA

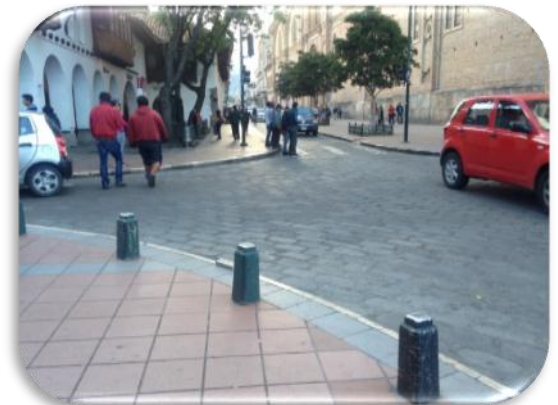
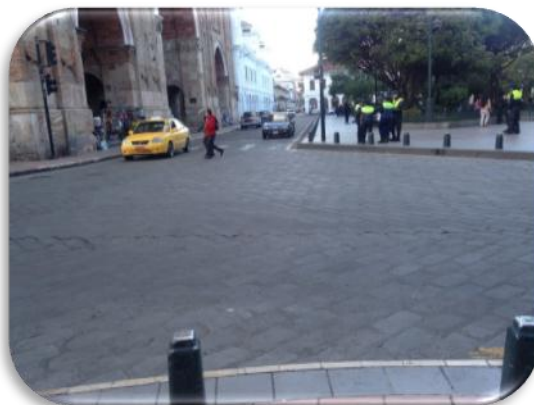
Durante la investigación de este trabajo se ha recopilado diferentes fotografías que dan soporte al mismo, las cuáles detallamos a continuación:

Algunos encuestados:





Catedral de la Inmaculada:



Catedral del Sagrario:



Plaza de las Flores:



Anexo No. 6 Glosario.

Tomado de la Norma INEN 2 315:2001

Agarradera. Parte de un cuerpo que ofrece asistencia para asirse de él.

Ambulantes. Personas con movilidad reducida, que ejecutan movimientos con o sin ayuda de aparatos, los principales suelen ser: Mujeres embarazadas, personas con uno o varios miembros amputados, usuarios de muletas, bastones o andadores, etc.

Bandas de equipamiento. Son espacios destinados a la ubicación del mobiliario urbano, tales como buzones, basureros, árboles, bancas etcétera, cumplen además la función de proteger al peatón de los riesgos de las vías de circulación vehicular.

Barreras. Son impedimentos que encuentran las personas para realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano en función de la edad, sexo, y factores sociales y culturales.

Barras de apoyo. Elementos que ofrecen ayuda a las personas con discapacidad y movilidad reducida en el uso de las piezas sanitarias.

Bolardo: es un poste de pequeña altura, fabricado en piedra o en metal, ya sea aluminio fundido, acero inoxidable o hierro, que se ancla al suelo para impedir el paso o el aparcamiento a los vehículos

Bordillo. Faja que forma el borde de una acera, de un andén o similar.

C I: Catedral de la Inmaculada Concepción.

C H: Centro Histórico.

C S: Catedral del Sagrario.

Deficiencia. Es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.



Discapacidad. Es toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad dentro de la forma o margen que se considera normal para un ser humano.

INEN: Servicio Ecuatoriano de Normalización.

Minusvalía. Es una situación desventajosa para un individuo determinado, a consecuencia de una deficiencia o una discapacidad que limita o impide el desenvolvimiento de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo, y factores sociales y culturales).

Movilidad reducida. Es una minusvalía definida por la falta de eficiencia de un individuo para desplazarse de manera eficaz en su entorno, ya sea por agentes temporales, (enyesados, mujeres embarazadas) definitivos, (adultos mayores) o por factores externos (paquetes, coches de compras, bebés, etc.).

NTE: Norma Técnica Ecuatoriana.

Pasamanos. Asimilado a una agarradera continua que acompaña la dirección de una circulación.

Posición sedente. Sentado, posición en la cual el cuerpo descansa sobre los glúteos.

Puertas. Son elementos usados en las edificaciones, cuya función es la de abrir, cerrar el paso y acceder a viviendas, inmuebles y edificaciones en general; y entre éstas, aislar y comunicar los ambientes.

Puertas abatibles. Son las que tienen una hoja rígida de apertura en un solo sentido por rotación alrededor de un eje vertical situado en uno de los largueros. Pueden ser de apertura derecha o izquierda según giren en el sentido de las agujas del reloj o en sentido contrario, respectivamente.

Sistema acústico y de vibración. Constituyen un conjunto de señales que permiten a las personas con deficiencia sensorial, identificar el momento en que el cruce es permitido o no.



Transporte multimodal. Es el traslado de personas o bienes de un lugar a otro, utilizando dos o más medios de transporte.

Transporte terrestre. Acción y efecto de movilizar o trasladar personas o bienes de un lugar a otro, utilizando vehículos que circulan por vía terrestre, que pueden ser: buses, camiones, camionetas, taxis, etc.

Usuarios de silla de ruedas. Personas que precisan del uso de sillas de ruedas, autónomos o que precisan de una persona de ayuda para desplazarse; entre ellos encontramos a parapléjicos, tetrapléjicos, hemipléjicos, usuarios de muletas, bastones o andadores, etc.

Vano. Hueco o espacio libre que puede formar parte de un elemento.

Vías de circulación peatonal: Las calles, aceras, senderos, andenes, caminos y cualquier otro tipo de superficie de dominio público, destinado al tránsito de peatones.